PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Autor	Cambios producidos
1.0	08/06/2023	MERCATENERIFE, S.A.	Versión original

APROBACIONES

Órgano de gobierno	Entidad	Fecha	Firma
Consejo de Administración	MERCATENERIFE, S.A.	08/06/2023	Vid. acta

ÍNDICE

1. OBJETO 4

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 4

3. MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS 5

4. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN 7

5. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA 8

6. CONFLICTO DE INTERESES Y PROTECCIÓN A LOS INFORMANTES 12

7. PROTECCIÓN DE DATOS 14

8. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR 15

ANEXO I - CATÁLOGO DE INFRACCIONES CONTEMPLADAS EN LA DIRECTIVA (UE) 2019/1937 15

ANEXO II – CANALES EXTERNOS DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES 17

ANEXO III – PROTOCOLO DE PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS 18

1. OBJETO

El presente Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información y de Protección del Informante (en adelante, el "**Procedimiento**") regula la gestión y tramitación de las comunicaciones recibidas a través Sistema Interno de Información y Protección del Informante (en adelante, indistintamente, "**Sistema Interno de Información**" o "**Sistema**"), en el que se integra el Canal de Denuncias de MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE TENERIFE, S.A (en adelante, "**MERCATENERIFE**") como mecanismo de comunicación y/o denuncia de irregularidades.

Este Procedimiento desarrolla la Política del Sistema Interno de Información (en adelante, la "**Política**") en lo relativo al establecimiento de las pautas, principios, garantías y actuaciones a seguir para la gestión de la información recibida en el Sistema Interno de Información y, especialmente, en el Canal de Denuncias de MERCATENERIFE.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

➢ ÁMBITO SUBJETIVO

Podrán formular denuncias a través del Canal de Denuncias las siguientes personas:

- Empleados
- Personal puesto a disposición por ETT
- Becarios y personal en formación
- Voluntarios
- Candidatos que estén en un proceso de selección
- Antiguos empleados
- Representantes legales de las personas trabajadoras
- Miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión de MERCATENERIFE
- Accionistas o socios de MERCATENERIFE

Todos ellos, en adelante, el "**Personal**" de MERCATENERIFE. En todo caso, se recuerda que los empleados, becarios y voluntarios tienen obligación legal de denunciar en caso de que detecten una irregularidad.

También podrán formular denuncias:

- Colaboradores externos, personas físicas o jurídicas
- Cualquier persona que trabaje para, o bajo la supervisión o dirección, un proveedor, contratista o subcontratista de MERCATENERIFE.

En adelante, "**Terceros**".

Pueden ser objeto de denuncia todo el Personal de MERCATENERIFE y sus Terceros.

➢ ÁMBITO OBJETIVO

Con arreglo a la Política, el Personal y Terceros pueden comunicar el conocimiento o sospecha motivada de conductas irregulares o que puedan suponer un incumplimiento de la legislación vigente, del Código de Conducta y del resto de normativa interna de MERCATENERIFE.

A través del Canal de Denuncias se podrá informar de las siguientes materias:

- Cualquier infracción de los valores y principios establecidos en el Código de Conducta;
- Incumplimientos del Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de MERCATENERIFE o de cualquier norma interna en materia de ética y cumplimiento;
- Cualquier otro tipo de irregularidad que pueda implicar responsabilidad para MERCATENERIFE;

Especialmente, se incluyen las siguientes materias:

- Hechos o conductas que puedan tener trascendencia penal;
- Infracciones administrativas graves o muy graves;
- Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- Infracciones del Derecho de la Unión Europea incluidas en el ámbito material de aplicación de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, y la Ley española de transposición (Ver detalle en **Anexo I**).

Quedan fuera de este ámbito la denuncia de cuestiones interpersonales[1] que no supongan un incumplimiento y/o que formen parte del ámbito estrictamente personal y privado entre las personas, así como informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

Cualesquiera comunicaciones, siempre que se encuentren incluidas en el ámbito objetivo de la presente Política, gozará durante el proceso de investigación de las medidas de protección y garantías del Sistema Interno de Información.

3. MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

MERCATENERIFE cuenta con múltiples vías de comunicación con el Personal y Terceros para fomentar una cultura de diálogo como elemento base del Sistema Interno de Información.

A continuación, se describen las vías de comunicación de denuncias de las que dispone MERCATENERIFE:

- **Canal de Denuncias ("Canal"):** accesible desde el siguiente enlace http://centinela.lefebvre.es/public/concept/1758308?access=Z0x73F45zE8m2SlkeT%2b9LsF09qb

[1] De conformidad con la jurisprudencia laboral, se entiende por "**conflicto interpersonal**" cualquier situación de contradicción o desavenencia entre los intereses de dos o más personas que trasciende a la relación laboral.

8xz6hU0O2nm8yIDo%3d, disponible en la web de MERCATENERIFE en una sección separada y fácilmente visible. El Canal cuenta con medidas para preservar la seguridad, confidencialidad, trazabilidad e integridad de la información y tratamiento de datos personales.

- **Por correo postal**: Polígono El Mayorazgo, Sector 2, Edificio Administrativo 38110. S/C Tenerife, a la atención del Responsable del Sistema Interno de Información.
- **Reunión presencial:** se ofrece también la posibilidad de comunicar cualquier conducta de manera verbal mediante la petición por parte del informante de una reunión presencial con el Responsable del Sistema Interno de Información.

  Igualmente, se informará en la página web de MERCATENERIFE, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de denuncia ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

➢ **DENUNCIAS**

La presentación de la denuncia deberá cumplir los siguientes requisitos **formales**:

- Identidad del informante y la dirección de correo electrónico, todo ello en el caso de que la denuncia no sea anónima.
- Motivo de la denuncia: descripción detallada de los hechos o circunstancias que a criterio del informante constituyen un incumplimiento o irregularidad contraria al Código de Conducta.
- Posibles personas implicadas (si se conocieran): nombre y apellidos, así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación del presunto infractor.
- En su caso, evidencias concretas que den soporte a la denuncia: todos aquellos documentos de los que se disponga que soporten la creencia de la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la denuncia.
- Lugar y fecha.
- Con el envio de la denuncia se aceptan los Principios y Garantías del Canal de Denuncias de MERCATENERIFE.

Asimismo, se deberá cumplir con los siguientes requisitos **materiales**:

- Ser realizada de **buena fe** y tratar sobre hechos ciertos, sin perjuicio de la inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria el informante.
- Tratar sobre hechos incluidos dentro del ámbito de aplicación del Canal de Denuncias.
- Ser presentada por parte del Personal y/o Terceros.

4. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Consejo de Administración de MERCATENERIFE designa como **Responsable del Sistema Interno de Información** (en adelante, el "**Responsable del Sistema**") a la persona que ocupa la figura de Director – Gerente, que asume su gestión y la tramitación de expedientes de investigación.

El Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia respecto del resto de los órganos de MERCATENERIFE y dispondrá de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones.

Tanto el nombramiento como el cese del Responsable del Sistema serán notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el plazo de los diez días hábiles siguientes.

A continuación, se detallan las competencias y responsabilidades atribuidas a esta figura:

- Corresponde al Responsable del Sistema, **velar por el carácter confidencial de la identidad de la persona** que haga uso del Canal de Denuncias y escoja identificarse. La identidad del informante que se identifique no será desvelada al denunciado sin su consentimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior.
- El Responsable del Sistema tratará de mantener una **vía de comunicación con el informante segura**, utilizando para ello el Canal de Denuncias o cualesquiera otros medios que a tal efecto puedan ser habilitados según las circunstancias.
- El Responsable del Sistema velará porque la **tramitación, instrucción y resolución de las denuncias** se realice con arreglo a la legislación y principios de la Política, actuando con plena independencia e imparcialidad.
- El Responsable del Sistema **reportará periódicamente al Consejo de Administración**, al menos anualmente y siempre que sea necesario, cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información, así como las restantes garantías y derechos de los usuarios establecidas en la Política.
- El Responsable del Sistema conservará actualizado el **Libro Registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier persona de MERCATENERIFE, está obligada a colaborar con el Responsable del Sistema en los términos del presente Procedimiento para la gestión del Canal de Denuncias.

5. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA

5.1. DENUNCIAS

- **Recepción y registro de la denuncia**

El **Responsable del Sistema** será el encargado de recibir las denuncias formuladas a través de los distintos canales del Sistema Interno de Información, así como cualquier otra denuncia de los incumplimientos o hechos irregulares que se hayan podido producir dentro del alcance del presente Procedimiento.

Una vez comunicada la denuncia se procederá a su registro para la gestión de denuncias, asignándole un código de identificación correlativo.

La presentación de la denuncia generará un acuse de recibo, que deberá ser enviado al informante en el **plazo de siete (7) días naturales** siguientes a la recepción de la denuncia, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información. Mediante el envío del acuse de recibo, se comunicará al informante la recepción de la denuncia y el número de registro asignado.

MERCATENERIFE contará con una base de datos segura y de acceso restringido en la que se registrarán y actualizarán todas las comunicaciones recibidas, fecha de recepción, código de identificación, estado y las medidas adoptadas al respecto.

Los datos personales que se proporcionen a través del Canal de Denuncias serán tratados por MERCATENERIFE para la gestión de la denuncia recibida en el Canal de Denuncias y para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la concurrencia, en su caso, de los hechos objeto de denuncia. Los datos personales que puedan recabarse se tratarán con respeto absoluto a la normativa en materia de protección de datos que resulte de aplicación.

Especialidades de las denuncias verbales

Cuando la denuncia fuese recibida de manera verbal, el Responsable del Sistema ofrecerá al informante la posibilidad de formular, ratificar, ampliar o aclarar la denuncia en una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete (7) días desde su recepción.

Si el informante accediera a mantener tal reunión presencial, el Responsable del Sistema documentará la denuncia mediante su grabación en video (si el informante da su autorización) o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. En esta reunión:

- El informante podrá asistir acompañado, si así lo desea, de un abogado o de un representante de los trabajadores.

- Para garantizar la debida confidencialidad de la investigación, quienes asistan a esta reunión serán informados por el Responsable del Sistema, por escrito, de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de Protección de Datos.
- La transcripción será firmada por los presentes en la reunión. Si por cualquier motivo el informante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la investigación seguirá su curso.

Finalmente, el Responsable del Sistema archivará la grabación o la transcripción de la conversación y continuará la instrucción del expediente de investigación conforme a lo establecido en los siguientes apartados.

➢ Admisión a trámite

• Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite

Una vez registrada la denuncia, el Responsable del Sistema deberá realizar un análisis preliminar de los hechos comunicados y de los elementos formales de la denuncia.

En caso de que la denuncia no cumpla los requisitos mínimos para su tramitación no será admitida y se comunicará tal circunstancia al informante. En caso de inadmisión de la denuncia, el informante podrá considerar reformular la denuncia o utilizar otras vías alternativas legales que considere adecuadas.

La decisión de admisión a trámite, o en su caso, la inadmisión de la denuncia deberá ser motivada y registrada en la base de datos del Canal de Denuncias.

• Información a las partes afectadas

- **Comunicación al informante**: en caso de admisión de la denuncia, la decisión será comunicada al informante que se identifique y proporcione algún medio de comunicación (correo electrónico, número de teléfono, etc.) o bien mediante el Canal de Denuncias en el plazo de siete (7) días naturales o el más breve posible siempre que no comprometa la propia investigación.
- **Comunicación al denunciado**: asimismo, quien haya sido objeto de denuncia, siempre que sea admitida, será informado por parte del Responsable del Sistema en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la recepción de la denuncia sobre (i) la recepción de la denuncia, (ii) el hecho del que se le acusa de manera sucinta, (iii) los departamentos y terceros que, en su caso, podrán ser destinatarios de la denuncia y (iv) cómo ejercitar sus derechos de acceso , rectificación, cancelación, oposición, así como el de portabilidad de los datos personales y el de limitación del tratamiento de los mismos, de conformidad con la normativa de protección de datos interna y externa.

Excepcionalmente, si el Responsable del Sistema considera que existe riesgo de que la notificación al denunciado comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca. En todo caso, el plazo para informar al denunciado no excederá de (30) treinta días desde que se haya recibido la denuncia, con la posibilidad de extender dicho plazo a un máximo de tres (3) meses si existen razones justificadas para ello. Todo ello sin perjuicio de que la legislación pueda establecer, expresamente y de forma vinculante, unos plazos distintos, en cuyo caso éstos serán los que se deban atender.

- **Instrucción de la denuncia**

- **Apertura del expediente y designación del Instructor**

Una vez decidida la apertura de expediente por parte del Responsable del Sistema, se iniciará la instrucción de la denuncia presentada, realizando todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos.

La instrucción de la denuncia podrá ser externalizada a un externo independiente que realizará las funciones de investigación y análisis de la documentación y evidencias obtenidas.

No obstante, el Responsable del Sistema supervisará la gestión e investigación de las denuncias y les prestará en todo momento su soporte, asistencia y asesoramiento.

- **Investigación de los hechos denunciados**

Para la investigación y estudio de la correspondiente denuncia, se emplearán los medios adecuados, internos o externos, disponibles, respetando siempre los derechos fundamentales del informante. Asimismo, se podrá recabar del informante, denunciado, u otros empleados, toda la información y documentación que considere oportuna en cada momento para la instrucción de la denuncia.

Todo consejero, directivo o empleado de MERCATENERIFE, está obligado a colaborar con buena fe en la investigación. La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial.

Asimismo, se extremará en todo momento la debida confidencialidad de los sujetos implicados y muy especialmente, del informante, protegiendo su identidad para evitar filtraciones. En ningún caso se concederá el derecho de acceso total al expediente y, en concreto, a la comunicación inicial o a cualesquiera documentos de los que pudiera derivar sospecha o revelación de la identidad del informante. De esta manera, la identidad del informante sólo será conocida por el equipo instructor que hubiera sido designado.

De este modo, salvo aquellas excepciones previstas legalmente, la identidad del informante no se

facilitará a ningún tercero. Así, la identidad del informante sólo se podrá facilitar a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente, en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Además, las personas de MERCATENERIFE que, por sus funciones, puedan tener acceso y conocer las denuncias que se presenten y la identidad del informante, están obligadas a guardar la debida confidencialidad y secreto profesional, tanto sobre la identidad del informante como sobre su contenido.

Deber de información al denunciado

Durante este periodo, el denunciado será informado de la existencia de la denuncia y el proceso de instrucción en curso, excepto en aquellos supuestos en los que tal comunicación suponga un riesgo evidente e importante para la investigación, debiéndose entonces aplazar tal comunicación hasta que tal peligro desaparezca.

La demora en la información al afectado no debe sobrepasar el plazo de (30) treinta días. A fin de cumplir con esta obligación se contactará previamente con el Delegado de Protección de Datos de MERCATENERIFE para asegurar el contenido de la información a trasladar.

Una vez puesto en conocimiento del denunciado la existencia de la denuncia y del procedimiento de instrucción, y sin perjuicio de la posibilidad de ejercer los derechos que le correspondan, la persona denunciada podrá ser entrevistada por el Responsable del Sistema, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, invitándole a exponer su versión de los hechos y a aportar todos aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

Desde el inicio de la investigación y durante la tramitación de la misma, MERCATENERIFE garantiza el derecho de información, derecho de defensa, derecho a la presunción de inocencia y derecho al honor de todas las personas sobre las que se presente una denuncia y/o que se vean afectadas por la misma. La persona denunciada tiene derecho a conocer las infracciones que se le atribuyen mediante comunicación sucinta de los hechos y a ser oída en cualquier momento, en la forma en la que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

- **Emisión del Informe**

Una vez concluidas todas las actuaciones, el Instructor procederá a la emisión de un **Informe** de los procedimientos realizados, el cual será entregado al Responsable del Sistema, salvo que éste hubiera sido designado como Instructor del Expediente.

En el referido Informe se incluirán:

- Hechos relatados en la denuncia.
- Diligencias practicadas en la instrucción del expediente.

- Resultado de las diligencias practicadas.
- Alegaciones de la persona denunciada.
- Valoración de los hechos denunciados.

El Responsable del Sistema, a la vista del Informe derivado de la instrucción, elaborará una **Propuesta de Resolución** de la denuncia formulada, en la que se pronunciará sobre:

- **El archivo de la denuncia**. El Responsable del Sistema acordará el archivo de la denuncia y de las actuaciones realizadas cuando, tras la oportuna investigación, considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal de Denuncias.
- **La propuesta de las medidas disciplinarias a adoptar**. Cuando los hechos denunciados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal de Denuncias, el Responsable del Sistema:
    - Formulará por escrito una propuesta de resolución, debidamente justificada, de las posibles medidas disciplinarias a adoptar y/o la gravedad de los hechos.
    - Propondrá remitir la denuncia, los resultados documentados de la investigación y la propuesta de sanción y/o la valoración de los hechos, al Departamento de Recursos Humanos de MERCATENERIFE.
- **Medidas de protección del informante.** Cuando habiéndose acreditado los hechos denunciados, estos fueran constitutivos de cualquiera de las infracciones incluidas en los números 4 a 7 del ámbito objetivo del Canal de Denuncias (apartado 2.2), el Responsable del Sistema podrá valorar el mantenimiento de las medidas de protección del informante desplegadas durante el proceso de tramitación de la denuncia, atendiendo a las circunstancias de cada caso concreto.

El periodo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres (3) meses a contar desde la recepción de la denuncia o, si no se emitió acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la denuncia, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

6. CONFLICTO DE INTERESES Y PROTECCIÓN A LOS INFORMANTES

➢ Conflicto de intereses

Existe conflicto de interés cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una denuncia

está comprometida por su relación con el informante, con el denunciado, o con los hechos denunciados. El conflicto de interés puede ser:

- Directo, cuando se es objeto de la denuncia.
- Indirecto, cuando sin ser el denunciado, la objetividad tenga riesgo de verse comprometida por otros motivos, tales como:
    - La existencia de una relación de afectividad o parentesco con el denunciado.
        - Amistad o enemistad manifiesta con el informante o el denunciado o, si son varios, con cualquiera de ellos.
        - Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de efectividad o de parentesco con el informante o el denunciado o, si son varios, con cualquiera de ellos.
    - La presencia de intereses personales (p.ej. económicos o de desarrollo profesional) que puedan verse comprometidos por la investigación de los hechos denunciados.
    - La existencia de una responsabilidad indirecta (p.ej. por inacción) en relación con los hechos denunciados.
    - La relación de equipo directa entre el informante y el denunciado.

<u>Medidas para evitar el conflicto de interés</u>

- En el caso de que la denuncia fuera dirigida contra el Responsable del Sistema, o concurriera algún conflicto de interés, este se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de denunciando) y será un miembro del Comité de Prevención de Riesgos Penales el encargado de la tramitación de la denuncia.
- En el caso de que la denuncia fuera dirigida contra el Comité de Prevención de Riesgos Penales o concurriera algún conflicto de interés, estos se abstendrán de intervenir en la instrucción del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de denunciando) y el Responsable del Sistema asumirá directamente la instrucción del expediente.

➢ Los informantes podrán alegar la existencia de conflicto de interés argumentando razonadamente su solicitud.

Protección a los informantes

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una denuncia conforme a lo previsto

en este Procedimiento.

No obstante, la prohibición de represalias prevista no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y que la persona que la ha realizado era consciente de su falsedad, habiendo actuado así con mala fe.

Las condiciones, medidas y plazos de protección de los informantes frente a represalias se encuentran regulados en el **Protocolo de No Represalias** (Anexo III del presente Procedimiento).

7. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos que se proporcionen a través del Canal de Denuncias serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal, titularidad de MERCATENERIFE, para la gestión de la denuncia recibida en el Canal de Denuncias, así como para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias. Esta base de datos será tratada conforme lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento.

Los datos facilitados a través del Canal de Denuncias serán tratados, exclusivamente, por el personal autorizado para la gestión y tramitación de la denuncia.

Los datos personales recabados en el marco del Canal de Denuncias se limitarán a los estrictos y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias y, si procede, comprobar la realidad de los mismos, así como para adoptar las medidas legales que puedan corresponder de los hechos denunciados.

La aplicación informática incorporará la funcionalidad necesaria que permita comunicar al informante sobre el tratamiento de sus datos (cuya base de licitud es el interés público), según se establece en la vigente normativa de protección de datos, así como la custodia de estos para su exhibición ante la Agencia Española de Protección de Datos si fuera necesario.

MERCATENERIFE se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal recibidos a través del Canal de Denuncias de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este Procedimiento, y adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Las personas cuyos datos personales puedan llegar a ser tratados en el marco y contexto del Canal de denuncias tiene los siguientes derechos:

- Tendrán derecho a obtener confirmación sobre si en MERCATENERIFE se están tratando sus datos personales o no, en el marco de la gestión del Canal, así como a solicitar el acceso,

rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y oposición de los datos inexactos, o en su caso, solicitar su supresión, cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para la gestión del Canal de denuncias.

- En determinadas circunstancias, podrán oponerse al tratamiento de sus datos personales.
- También podrán reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (como Autoridad de Control competente en materia de Protección de datos), especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, mediante escrito dirigido a Agencia Española de Protección de datos c/ Jorge Juan, 6 28001, Madrid; o a través de la web https://www.aepd.es".

Los datos de carácter personal serán cancelados en un plazo máximo de dos meses desde su recepción si los hechos no hubieran sido probados o no se continúe con la investigación. En caso contrario, los datos se conservarán en tanto sea necesario para MERCATENERIFE en el ejercicio de sus derechos en materia de defensa jurídica y/o para el ejercicio de acciones disciplinarias oportunas, o para ser puestos a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o de las autoridades judiciales competentes de conformidad con la legislación vigente.

8. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

Este Procedimiento ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MERCATENERIFE, entrando en vigor en la misma fecha de aprobación.

El Consejo de Administración de MERCATENERIFE impulsa y aprueba este Procedimiento, cumpliendo así su función de establecer las bases necesarias para una adecuada y eficiente gestión del Sistema Interno de Información y promover el cumplimiento de los principios y garantías recogidas en la Política de aplicación y el presente Procedimiento.

El Procedimiento se encuentra publicado en la web y en la intranet corporativa de MERCATENERIFE. Además, será remitido al Personal de MERCATENERIFE y comunicado, en la medida en la que resulte aplicable, a los Terceros con los que se relaciona MERCATENERIFE.

Este Procedimiento será revisado, actualizado, aprobado y difundido de manera periódica y siempre que resulte necesario practicar cualesquiera modificaciones.

ANEXO I - CATÁLOGO DE INFRACCIONES CONTEMPLADAS EN LA DIRECTIVA (UE) 2019/1937

a) Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el anexo relativas a los ámbitos siguientes:

   i. contratación pública,

   ii. servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la

financiación del terrorismo,

iii. seguridad de los productos y conformidad,

iv. seguridad del transporte,

v. protección del medio ambiente,

vi. protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear,

vii. seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales,

viii. salud pública,

ix. protección de los consumidores,

x. protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información;

b) Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión tal como se contemplan en el artículo 325 del TFUE y tal como se concretan en las correspondientes medidas de la Unión;

c) Infracciones relativas al mercado interior, tal como se contemplan en el artículo 26, apartado 2, del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas cuya finalidad sea obtener ven-taja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del impuesto sobre sociedades.

ANEXO II – CANALES EXTERNOS DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES

[pendiente cumplimentar una vez creados estos canales]

ANEXO III – PROTOCOLO DE PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

1. Introducción

En virtud de lo previsto en la Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante (en adelante, la "**Política**"), así como en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información (en adelante, el "**Procedimiento**"), MERCATENERIFE no tolerará represalias (incluidas las amenazas y las tentativas de represalia) contra ningún informante por plantear una denuncia, comunicación o cualquier inquietud de buena fe, o por cooperar en la investigación de cualquier denuncia, y adoptará sus mayores esfuerzos para evitar, perseguir y sancionar tales conductas.

2. Objetivo

El Protocolo de Prohibición de Represalias (en adelante, el "**Protocolo**"), tiene como principal objetivo la protección de los informantes que presenten una comunicación o denuncia a través de los canales de denuncia comprendidos en el Sistema Interno de Información de MERCATENERIFE, con respecto a posibles represalias, incluidas las amenazas de represalia y tentativas de represalia.

Asimismo, el Protocolo establece un marco de protección que pueda abordar eficazmente situaciones de riesgo y proteger a las personas que denuncien de buena fe de dichas represalias.

3. Ámbito de aplicación

El presente Protocolo resulta de aplicación a todo el personal sujeto a la Política de MERCATENERIFE.

Adicionalmente, las medidas de protección previstas en el presente Protocolo serán igualmente aplicables:

- A aquellas personas físicas que asistan al informante en el proceso.
- A sus compañeros de trabajo y familiares (ascendientes y descendientes, cónyuges o parejas de hecho, y hermanos).
- A aquellas personas físicas que, por su estrecha relación con él, puedan influir o condicionar al informante a la hora de presentar una denuncia y facilitar la información y posibles medios de prueba.
- A las personas jurídicas para las que el informante trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa. A estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

4. Concepto de represalia

A los efectos del presente Protocolo, se entiende por "**represalia**" cualquier acto u omisión que esté prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública, y siempre que tales actos u omisiones se produzcan mientras dure el procedimiento de investigación o en los dos años siguientes a la terminación del mismo o de la fecha en que tuvo lugar la revelación pública. Se exceptúa el supuesto en que dicha acción u omisión pueda justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados.

Se considerarán represalias, entre otras, las que se adopten en forma de:

a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la denuncia.

b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.

c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.

d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.

e) Anulación de una licencia o permiso.

f) Denegación de formación.

g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

[Hasta aquí, se describen los ejemplos de represalias contemplados por la Ley 2/2023. No obstante, sin perjuicio de quedar pendiente definir por parte de MERCATENERIFE otras situaciones de represalia, a continuación, se complementa el catálogo con una serie de ejemplos]

a) Cambios de centro de trabajo o desplazamientos no justificados.

b) Modificaciones perjudiciales de las funciones y responsabilidades laborales.

c) La no contratación del candidato informante.

d) Coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.

e) Imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo (salvo que estas medidas se lleven a cabo de acuerdo a la legislación laboral, y por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas y ajenas a la presentación de la denuncia).

5. Evaluación del riesgo de represalias

Cuando se reciba una denuncia a través de los canales habilitados por MERCATENERIFE, se procederá a evaluar el riesgo de posibles represalias para el informante y otras partes involucradas, pudiendo para ello considerar, a título ejemplificativo y no limitativo, los siguientes criterios de valoración que establecen las mejores prácticas:

- ¿Cuál es la probabilidad de que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y/o datos comunicados?
- ¿Quién más tiene conocimiento de la denuncia y/o los hechos?
- ¿La naturaleza de la información denunciada revela la identidad del informante?
- ¿El informante se muestra especialmente preocupado por la adopción de represalias? ¿Se tiene constancia de que ya se hayan adoptado represalias o existen amenazas inmediatas de ello?
- ¿El informante está involucrado en la irregularidad o esta se dirige contra él?
- ¿La denuncia involucra múltiples tipos de irregularidades?
- ¿Cómo obtuvo el informante la información comunicada?
- ¿Cuál es la relación del informante con el sujeto denunciado y con la organización?

En función de la evaluación del riesgo de represalia, se implementarán estrategias y acciones para prevenir represalias contra el informante y otras personas involucradas, atendiendo al caso concreto.

La evaluación del riesgo de represalia será objeto de seguimiento y revisión por parte del Responsable del Sistema a lo largo de las distintas fases del proceso de tramitación de denuncias, documentando los resultados obtenidos en cada reevaluación.

6. Medidas de protección frente a represalias

A fin de proteger a los informantes, el Responsable del Sistema aplicará las medidas de protección que en su caso resulten oportunas. En particular, a título ejemplificativo y no limitativo:

- **Anonimato y confidencialidad**: el informante podrá, a su libre elección, identificarse o presentar su denuncia de manera anónima. En todo caso, se garantiza que todas las denuncias recibidas se tratarán de forma confidencial y con arreglo a la normativa de protección de datos en vigor, protegiendo tanto la identidad del informante que desee identificarse como la de los hechos, datos e información aportados relativos a personas físicas y jurídicas

  Como medida para garantizar la confidencialidad de la identidad del informante que decida identificarse, MERCATENERIFE hace constar expresamente que los datos identificativos del mismo no se encuentran comprendidos en el alcance del derecho de acceso susceptible de ser ejercitado por el denunciado. Por ello, y como regla general, éste no conocerá la identidad del informante.

  Asimismo, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen, tengan conocimiento de las comunicaciones que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad del informante y cuanta información o datos tengan acceso, siendo una infracción muy grave el incumplimiento de este deber.

- **Seguimiento periódico de la situación del informante**:

  - **Personal**: el Responsable del Sistema llevará un seguimiento de las condiciones laborales de los informantes. Para ello realizará reuniones periódicas con ellos para conocer de primera mano su situación laboral, solicitándoles, en su caso, la documentación que considere necesaria durante la tramitación de la denuncia y, especialmente, tras su archivo, a fin de verificar que no hubiera habido alguna condición o comportamiento que pudiera entrañar una represalia.

    En su caso, se valorará la posibilidad de adoptar medidas, temporales o permanentes, dirigidas a proteger al profesional que haya realizado la denuncia (p.ej., cambio físico del lugar de trabajo o ubicación, cambio de área/departamento o cambio de puesto de trabajo, cambio del supervisor o responsable, cambio de la línea de reporte, etc.).

    Si se constatase que, efectivamente, se han adoptado represalias contra el informante u otras personas involucradas, además de proceder a adoptar las medidas disciplinarias oportunas contra los autores de tales represalias, se adoptarán las medidas necesarias y disponibles para restituir al informante a la situación previa al perjuicio sufrido (p. ej.,

restitución del empleado a su puesto de trabajo/salario/responsabilidades originales; acceso a la promoción interna/formación/beneficios y derechos denegados; ofrecimiento de disculpas; indemnización de daños y perjuicios; etc.).

Para el desarrollo de las actuaciones mencionadas, el Responsable del Sistema también contará con el soporte de la Dirección de Recursos Humanos.

- **Terceros:** en la medida en la que resulte aplicable, el Responsable del Sistema realizará un seguimiento de la relación mercantil con el socio de negocio que hubiera realizado la denuncia a fin de garantizar la ausencia de represalias, tales como la terminación anticipada o anulación de contratos.

Cualquiera de los sujetos que, estando comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, sufrieran represalias, amenazas de represalia o tentativa de represalia, como consecuencia de la comunicación de una denuncia a través del Sistema Interno de Información, estará legitimado para solicitar la protección de la autoridad competente, además de la protección de MERCATENERIFE.

El Responsable del Sistema registrará las actuaciones desarrolladas en el marco de su función de seguimiento periódico, así como los resultados obtenidos.

7. Medidas de apoyo

MERCATENERIFE velará por que, en la medida de lo posible, se faciliten una serie medidas de apoyo al informante, en caso de ser necesario y siempre atendiendo a la valoración de las circunstancias derivadas de la denuncia y al criterio del Responsable del Sistema:

- Información sobre los procedimientos y recursos disponibles para la protección frente a represalias que ofrecen las autoridades competentes, así como información sobre los canales de denuncia externos.
- Apoyo psicológico y/o financiero.
- Asistencia jurídica en los procesos judiciales en los que pueda verse afectada el informante.

Las medidas de apoyo que se presten al informante responderán a las casuísticas y necesidades de cada supuesto y, en todo caso, se podrán aplicar otras medidas de protección y/o apoyo adicionales a las expuestas en el apartado anterior y en este apartado, a fin de garantizar y asegurar una protección rápida y efectiva.

8. Condiciones para la protección

Los sujetos contemplados en el ámbito de aplicación del presente Protocolo (apartado 3) que comuniquen infracciones se les aplicará el régimen de protección previsto en este Procedimiento siempre que:

a) La comunicación o denuncia se haya presentado cumpliendo los requisitos previstos en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información;

b) El informante tenga motivos razonables para pensar que la información denunciada es veraz en el momento de presentar la denuncia, aunque el informante no haya podido aportar pruebas concluyentes.

Por el contrario, quedan expresamente excluidos de protección aquellos sujetos que informen de:

a) Información que ya esté completamente disponible para el público;

b) Denuncias que resulten inadmitidas;

c) Información relacionada con conflictos interpersonales, o que afecte únicamente al informante y al denunciado;

d) Meros rumores;

e) Información relacionada con infracciones no incluidas en el ámbito objetivo del Canal.

9. Plazos de protección

Cualquiera de los sujetos que, estando comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, sufrieran represalias, amenazas de represalia o tentativa de represalia, como consecuencia de la comunicación de información o denuncia a través del Sistema Interno de Información de MERCATENERIFE, estará legitimado para solicitar la protección de la autoridad competente en el **plazo de dos años**.

10. Incumplimientos del protocolo de prohibición de represalias

En caso de sufrir represalias, se deberá informar inmediatamente al Responsable del Sistema a través http://centinela.lefebvre.es/public/concept/1758308?access=Z0x73F45zE8m2SlkeT%2b9LsF09qb8xz6hU0O2nm8yIDo%3d para llevar a cabo las oportunas actuaciones de comprobación, junto con la adopción de las medidas que se consideren necesarias para hacerlas cesar.

En todo caso, si tras la oportuna investigación se concluyese que el informante ha sido víctima de represalias con motivo de su denuncia, se activará el procedimiento disciplinario correspondiente.