
CANAL DE DENUNCIAS



Documento Clave “Canal de Denuncias” de **Mercados Centrales
de Abastecimiento de Las Palmas, S.A.S.M.E.**
(MERCALASPALMAS).

Septiembre 2022



ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRINCIPIOS GENERALES	3
Artículo 1. Definición	3
Artículo 2. Ámbito de aplicación	4
2.1. Ámbito objetivo:	4
2.2. Ámbito subjetivo:	4
Artículo 3. Órgano competente	4
Artículo 4. Medios de comunicación del canal de denuncias	5
Artículo 5. Requisitos de las denuncias	6
Artículo 6. Derechos y deberes del denunciante	7
Artículo 7. Derechos del denunciado	8
Artículo 8. Recepción y tratamiento de las denuncias	9
INFRACCIONES.....	12
PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	13

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1. Definición

El Canal de denuncias de MERCASA es una herramienta corporativa a disposición de todos los profesionales, empleados, colaboradores, proveedores y clientes de la compañía para la formulación de cualquier consulta, sugerencia o comunicación respecto del cumplimiento del Código de Conducta y el Modelo de prevención y detección de riesgos penales.

Las previsiones del Canal de Denuncias respetarán en todo caso la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

Aprovechando la firma del CONVENIO DE ASISTENCIA JURÍDICA ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO (MINISTERIO DE JUSTICIA, ABOGACÍA GENERAL DEL ESTADO DIRECCIÓN DEL SERVICIO JURÍDICO DEL ESTADO) Y MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO, S.A.,S.M.E.,M.P. (MERCASA), MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE MÁLAGA , S.A., S.M.E (MERCAMÁLAGA), MERCALGECIRAS, S.A., S.M.E., M.P. (MERCALGECIRAS), MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE ASTURIAS, S.A., S.M.E. (MERCASTURIAS), MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE BADAJOZ, S.A., S.M.E., M.P. (MERCABADAJOZ) y MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE LAS PALMAS, S.A., S.M.E (MERCALASPALMAS) el día 27 de octubre de 2021, se ha decidido que este Canal de Denuncias también lo sea de MERCAMÁLAGA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCALASPALMAS.

Artículo 2. **Ámbito de aplicación**

2.1. **Ámbito objetivo:**

Las denuncias, sugerencias o consultas tramitadas por este Canal de Denuncias, versarán sobre el incumplimiento del Modelo de Gestión de Riesgos Penales de las entidades mencionadas anteriormente, así como sobre posibles infracciones penales de las que pudiera derivarse responsabilidad para MERCASA y MERCALASPALMAS. Cualquier comunicación que no verse sobre esta materia, será remitida al órgano correspondiente comunicándose al denunciante.

El Modelo de Prevención y Gestión de Riesgos Penales de MERCASA está constituido por el mapa de riesgos penales, el Código de Conducta, el protocolo de actuación en caso de incumplimiento, el canal de denuncias, sistema disciplinario, regulación del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA, los protocolos de prevención en materia de blanqueo de capitales, así como por todos los protocolos y acciones complementarias aprobadas por el Consejo de Administración y el Comité de Prevención de Riesgos en la materia penal.

No serán tramitados mediante el Canal de Denuncias las consultas o incumplimientos relacionados con temas estrictamente comerciales o laborales que no sean constitutivas de delito o aquellas correspondientes a la gestión ordinaria de la relación con los clientes. Dichas consultas e incumplimientos deberán ser comunicados a través de los canales y mediante los procedimientos establecidos a tal efecto.

2.2. **Ámbito subjetivo:**

Este Canal de Denuncias está puesto a disposición de todos los empleados, colaboradores y personal subcontratado por MERCASA y MERCALASPALMAS. Igualmente, está disponible para terceros que entren en contacto con la actividad desarrollada por MERCASA y MERCALASPALMAS.

Artículo 3. **Órgano competente**

Será competente para la recepción y tramitación de estas denuncias la Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos de MERCASA como máximo responsable.

La tramitación de estas denuncias corresponderá al Comité de Prevención Riesgos Penales de MERCASA como máximo responsable, dando cuenta de la denuncia y la

tramitación, en el caso de MERCASA, a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración de MERCASA y, en el caso de MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJEZ, MERCALASPALMAS y MERCAMÁLAGA a la persona que ocupe la Secretaría General y del Consejo de la entidad respectiva, siempre que la misma no fuera parte de la denuncia, en cuyo caso se daría cuenta a la persona que ocupara la Dirección General de la entidad respectiva.

El Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA investigará todas las informaciones recibidas por este medio, siempre que revista caracteres de verosimilitud. Y, en todo caso, se realizará anotación de todas las denuncias recibidas por este Canal, tanto si se investigan como si no, con fines estadísticos.

Anualmente, el Comité de Prevención de Riesgos Penales a través de su Secretaría, elaborará un informe sobre las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas y el resultado de las mismas, que será presentado al Consejo de Administración de MERCASA y MERCALASPALMAS, dependiendo de la entidad afectada.

Artículo 4. Medios de comunicación del canal de denuncias

Cualquier profesional, trabajador de MERCASA o MERCALASPALMAS o tercero que tenga conocimiento de una conducta que pudiera constituir la comisión de un delito de los que podría derivarse responsabilidad para la empresa, el incumplimiento de un requisito del modelo de Compliance Penal o que precise de asesoramiento en relación a dudas o inquietudes razonables, lo pondrá en conocimiento del Comité de Prevención de Riesgos Penales por medio de alguna de las siguientes vías:

Para lo relacionado con MERCASA:

- a) Buzón de correo electrónico: ResponsabilidadDenunciasMERCASA@mercasa.es
- b) Buzón de correo postal: Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales, MERCASA. Paseo de la Habana 180, 28036 Madrid.

Para lo relacionado con MERCALASPALMAS:

- a) Buzón de correo electrónico:
ResponsabilidadDenunciasMERCALASPALMAS@mercasa.es
- b) Buzón de correo postal: Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales, MERCASA. Paseo de la Habana 180, 28036 Madrid.

Aquellas comunicaciones que no contengan una denuncia, sino solicitud de información, comentarios o sugerencias sobre el modelo de prevención de riesgos penales de MERCALASPALMAS, se comunicarán al Órgano de Cumplimiento a través de la persona de contacto que forme parte del Comité de Prevención de Riesgos

Penales de MERCASA - en representación de la Merca – para preparar respuesta desde el mismo Comité.

En el caso de que uno de los denunciados fuera un miembro del Comité de Prevención de Riesgos Penales, podrá remitirse la denuncia directamente a la persona que ocupe la Presidencia de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración de MERCASA que, a su vez, y apartando previamente al miembro denunciado de la investigación y sin perjuicio de los derechos que le asisten como cualquier otro denunciado, la remitirá al Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA.

En caso de modificación de cualquiera de las direcciones, deberá ponerse conocimiento de todos los destinatarios de este Modelo de Gestión de Riesgos Penales.

Artículo 5. Requisitos de las denuncias

Independientemente del medio por el que se realice, la denuncia debe contener los siguientes requisitos mínimos:

- **Identificación del denunciante:** nombre y apellidos del denunciante y datos de contacto (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto).
- **Irregularidad denunciada:** descripción de las circunstancias de la irregularidad denunciada, dando respuesta a cuestiones como (i) en qué consiste, (ii) cuando ocurrió, (iii) si existen otras personas que puedan aportar más información, (iv) área de negocio o sociedad afectada, (v) si existe impacto en clientes.
- **Aportación de indicios de verosimilitud, documentos o evidencias:** Deberá aportarse alguna prueba de los hechos denunciados, no bastando las simples acusaciones no fundamentadas.
- **Identificación de los responsables de la irregularidad, en caso de ser conocidos.**
- **Normativa interna que supuestamente está siendo incumplida, especificando si es contraria al Código de Conducta o al resto de la normativa interna de MERCALASPALMAS.**

Denuncias anónimas:

En cuanto a las denuncias anónimas, se valorará la posibilidad de tenerlas en cuenta en función de factores como la gravedad de los hechos a que se refiere, la credibilidad que merezca, la posibilidad de confirmar los hechos por otras fuentes u otros casos.

Artículo 6. Derechos y deberes del denunciante

MERCASA garantiza la máxima confidencialidad acerca de las denuncias que se reciban y de la identidad de los denunciantes, sin perjuicio de las obligaciones legales al respecto.

En todo caso, será preciso requerir el consentimiento expreso e inequívoco de la persona que haya efectuado la denuncia para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero correspondiente. A tal efecto, se habilitarán los mecanismos necesarios para recabar el consentimiento, en los términos exigidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Los datos personales facilitados mediante este procedimiento se incorporarán a un fichero de datos de carácter personal cuya titularidad corresponde a MERCASA, con domicilio social en Paseo de la Habana 180, 28036 Madrid (España), que tendrá la consideración de fichero del nivel que corresponda en función de la información aportada. Los datos personales que se incorporen al mencionado fichero serán tratados para gestionar eficazmente la tramitación de la denuncia hasta su archivo, resolución o sobreseimiento.

Las personas que efectúen una comunicación a través de los medios dispuestos en este procedimiento deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

El interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

En aras del principio de confidencialidad, el denunciado no podrá acceder a los datos del denunciante ni de cualquier otra persona que pueda ser implicada en la denuncia. El derecho de acceso del denunciado queda limitado, por tanto, a sus propios datos personales.

MERCASA y, en su caso, MERCALASPALMAS se asegurarán de que no se tomen represalias de ningún tipo contra las personas que efectúen las denuncias o comunicaciones que hayan sido remitidas de buena fe. En este sentido, los denunciantes estarán protegidos contra cualquier tipo de extorsión, discriminación o penalización por las denuncias realizadas, sin perjuicio de la adopción de las medidas disciplinarias que la empresa considere oportunas ante denuncias falsas o formuladas de mala fe.

Por todo ello, los derechos del denunciante se resumen a continuación:

- Derecho a la confidencialidad. El Comité de Prevención de Riesgos Penales no podrá comunicar al denunciado la identidad del denunciante, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en los que este último lo consienta

expresamente cuando, de lo contrario, no fuera posible proseguir con la investigación.

- Derecho a la no represalia, siempre que actúe de buena fe.
- Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

Asimismo, los deberes del denunciante son:

- Actuar de buena fe. Las denuncias de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que en su caso procedan contra el denunciante.
- Aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- Deber de confidencialidad. El denunciante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del Comité de Prevención de Riesgos Penales la identidad del denunciado, con las excepciones legalmente previstas.

La conducta del denunciante que actúe de buena fe y con voluntad de colaboración podrá ser tenida en cuenta por MERCASA y, en su caso, MERCALASPALMAS al efecto de calificar o, en su caso, sancionar su participación o relación con los hechos objeto de denuncia.

Artículo 7. Derechos del denunciado

- Derecho a que se le comunique a la mayor brevedad que se encuentra en un proceso de investigación, por una denuncia presentada contra él o su actuación. Esta comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la denuncia.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del denunciante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- Derecho a que se le informe de la resolución, sobreseimiento o archivo de la denuncia, en su caso.

Cuando la comunicación al denunciado, de que ha sido objeto de una denuncia, ponga en peligro la capacidad de MERCASA para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte del denunciado, ésta se podrá retrasar hasta un máximo de 3 meses.

Artículo 8. Recepción y tratamiento de las denuncias

Las denuncias llegarán a la persona que ocupe la Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA, Abogada/o del Estado en ejercicio en la Abogacía General del Estado.

Recibida una denuncia, ésta se clasificará, según afecte al Modelo de Prevención de Delitos, a la Prevención de Blanqueo de Capitales o a la Protección de Datos Personales.

La persona que ocupe la Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA comunicará por correo electrónico la denuncia al miembro correspondiente del Comité de Prevención de Riesgos Penales con copia a los demás miembros, que será el encargado de su tratamiento y el Ponente del informe preceptivo. En cualquier caso, las denuncias en materia penal serán tratadas por la persona que ocupe la Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA.

El Ponente, como miembro del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA, convocará una reunión extraordinaria, dentro de las 24 horas laborables siguientes a la recepción de la denuncia.

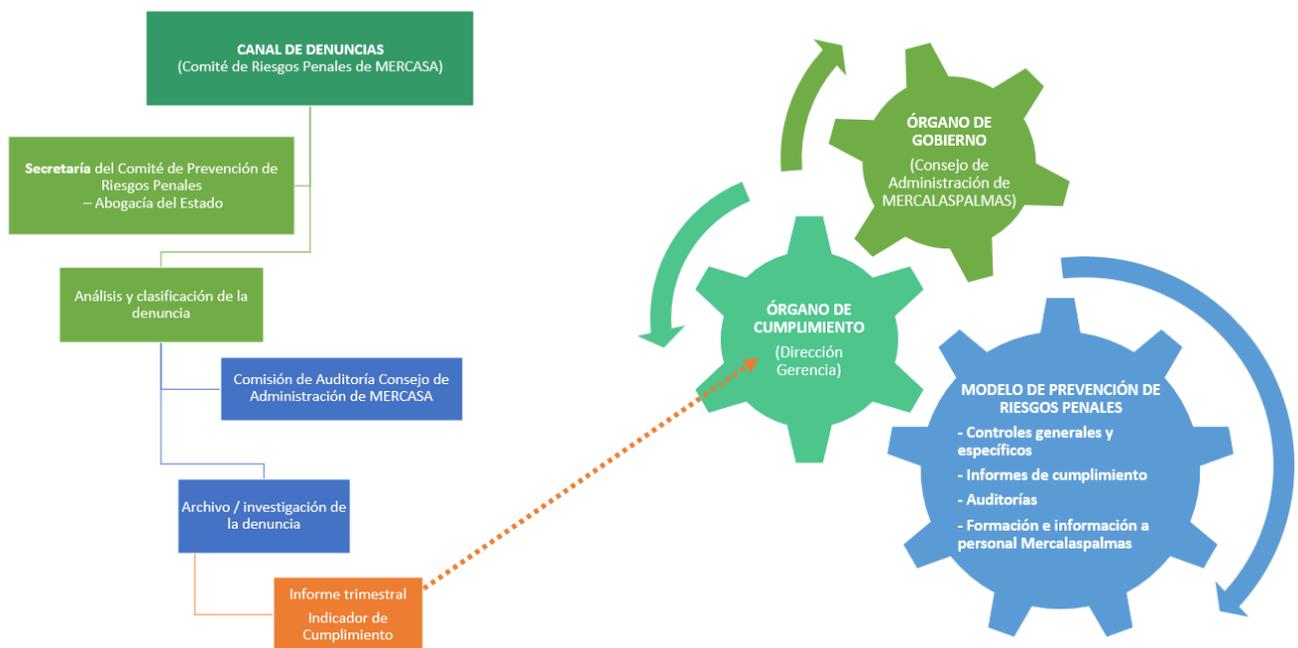
Tras un primer análisis preliminar de la misma, se adoptará una de las siguientes decisiones:

- a) Archivar la denuncia por no tener relevancia en relación con el cumplimiento del Modelo de Gestión de Riesgos Penales, la Prevención de Blanqueo de Capitales o la Protección de Datos Personales, en cuyo caso la denuncia y la documentación aportada, serán archivadas junto con la resolución motivada de archivo. La decisión de archivo, además de motivada, deberá ir firmada por el Ponente. El archivo motivado será comunicado al denunciante. Sin perjuicio de lo anterior, antes de proceder al archivo, el Comité de Prevención de Riesgos podrá conceder al denunciante un plazo improrrogable de 10 días para subsanar defectos.
- b) Acordar motivadamente la continuación del procedimiento y apertura de la correspondiente investigación interna para dilucidar los hechos denunciados, su verosimilitud y posible impacto. Este acuerdo de investigación también deberá estar motivado e ir firmado por el Ponente. En este caso se comunicará para su conocimiento al presidente de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración de MERCASA a fin de convocar si lo estima oportuno una reunión *ad hoc*.

El Comité de Prevención de Riesgos de MERCASA deberá comunicar al denunciado, a la mayor brevedad posible, la interposición de la denuncia, los hechos que la motivan y el inicio de la investigación interna. En todo caso, el Comité de Prevención de Riesgos Penales

de MERCASA dispondrá de un plazo máximo de 3 meses, en caso de que los hechos denunciados pongan en peligro la capacidad de MERCASA o, en su caso, de MERCALASPALMAS para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, para comunicar al denunciado o denunciados que se ha iniciado una investigación interna, en los términos previstos en el artículo 7.

En el supuesto de que el Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA recibiera una denuncia contra el propio Director Gerente u Órgano de Cumplimiento, el suplente designado para la interlocución con el citado Comité será el Responsable del Sistema Integrado de Gestión.



***NOTA INFORMATIVA 1:** Este contenido deberá en todo momento estar actualizado y corresponderse con el documento vigente denominado Reglamento Canal de Denuncias MERCASA, publicado y acceso a través de la plataforma MERCOM y el portal de transparencia de MERCASA.

***NOTA INFORMATIVA 2:** Este documento se comunicará a los representantes de los trabajadores.

COMUNICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL CANAL E INFORMES PERIÓDICOS AL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO

Con el objetivo de que el Canal de Denuncias sea efectivo, es necesario que se comunique a todos los integrantes de MERCALASPALMAS.

La existencia del Canal de Denuncias se podrá comunicar a los empleados a través de los siguientes mecanismos:

- a. Comunicado interno en el que se indique la forma de acceder al mismo y sus posteriores pasos.
- b. Acceso vía intranet para todos los empleados.
- c. Pack de bienvenida a los nuevos empleados.

En dichos comunicados se harán constar los siguientes aspectos:

1. Confidencialidad de las denuncias recibidas: debe constar claramente que el acceso a las denuncias recibidas sólo está permitido para la Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA.
2. Protección del denunciante: Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA garantizará que no se cometa ningún tipo de represalia contra las personas que denuncien irregularidades.

El responsable del Canal de Denuncias remitirá al Órgano de Cumplimiento de MERCALASPALMAS, cada seis meses, información estadística sobre las denuncias recibidas, incluyendo el número de las

denuncias recibidas y el número de denuncias por su estado de tramitación, así como las que hayan sido archivadas por el propio responsable.

INFRACCIONES

El uso inadecuado del Canal de Denuncias supone una infracción de la Política de Prevención de Delitos de la Organización y podrá ser sancionada conforme a lo dispuesto en el Sistema Disciplinario. Se entenderá por uso inadecuado del Canal de Denuncias la presentación de denuncias o alegaciones falsas o malintencionadas.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las comunicaciones serán tratadas con absoluta confidencialidad, y serán gestionadas con la mayor agilidad posible. La identidad del denunciante se mantendrá con una absoluta confidencialidad en todas las etapas del proceso.

A los efectos de lo previsto en los requisitos legales en vigor, en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales que se faciliten o se obtengan durante todo el procedimiento, serán tratados con la finalidad exclusiva, de gestionar el proceso de denuncia, hasta que éste se resuelva.

Los titulares de los datos podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación por correo electrónico a la siguiente dirección ResponsabilidadyDenunciasMERCALASPALMAS@mercasa.es o por correo ordinario, dirigiendo una carta a:

MERCASA

A/Att. Secretaría del Comité de
Prevención de Riesgos Penales
Paseo de la Habana 180
28036 Madrid



MERCALASPALMAS,

S.A.S.M.E.

Septiembre 202