

ANEXO II

CANAL DE DENUNCIAS MIXTO DE MERCASA



## 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.

## 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, así como sobre posibles infracciones penales de las que pudiera derivarse responsabilidad para MERCASA. 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, 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 órgano de Prevención Penal, los protocolos de prevención en materia de blanqueo de capitales que se establezcan, 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 Denuncia 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. Igualmente, está disponible para terceros que entren en contacto con la actividad desarrollada por MERCASA.

### Artículo 3. Órgano competente

Será competente para la recepción la Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos como máximo responsable.

La tramitación de estas denuncias corresponderá al Comité de Prevención Riesgos como máximo responsable, dando cuenta de denuncia y la tramitación a la Comisión de Auditoría del Consejo.

El Comité de Prevención de Riesgos 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 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.

### Artículo 4. Medios de comunicación del canal de denuncias

Cualquier profesional, trabajador de MERCASA 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, lo pondrá en conocimiento del Comité de Prevención de Riesgos por medio de alguna de las siguientes vías:

- a) Buzón de correo electrónico: [codigodeconducta@mercasa.es](mailto:codigodeconducta@mercasa.es)
- b) Buzón de correo postal: paseo de la Habana 180, Secretaría del Comité de Prevención de Riesgos



En el caso de que uno de los denunciados fuera un miembro del Comité de Prevención de Riesgos, podrá remitirse la denuncia directamente al Presidente de la Comisión de Auditoría del Consejo, 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.

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 MERCASA.

## 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 (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 se asegurará 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 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 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 tomada en cuenta por MERCASA 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 Secretaria/o del Comité de Prevención de Riesgos, Abogado 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/el Secretaria/o comunicará por correo electrónico la denuncia al miembro correspondiente del Comité de Prevención de Riesgos con copia a los demás miembros, que será el encargado de su tratamiento y el Ponente del informe preceptivo. Las denuncias en materia penal serán tratadas por la Secretaria/o del Comité.

El Ponente, como miembro del órgano de compliance, convocará una reunión extraordinaria del Comité de Prevención de Riesgos, 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 a fin de convocar si lo estima oportuno reunión ad hoc.



El Comité de Prevención de Riesgos 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 dispondrá de un plazo máximo de 3 meses, en caso de que los hechos denunciados pongan en peligro la capacidad de MERCASA 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.

**\* NOTA INFORMATIVA:** este documento se comunicará a los representantes de los trabajadores.

