



ANEXO I- CANAL DE DENUNCIAS

CANALES DE COMUNICACIÓN O DE DENUNCIAS

1.- Definición y Objetivo

El canal de denuncias es una herramienta corporativa a disposición de todos los profesionales, empleados, colaboradores, proveedores y clientes de la compañía para la formulación de cualquier denuncia, consulta, sugerencia o comunicación respecto del cumplimiento del Código Ético y de Conducta y del Manual de Gestión de Riesgos Penales, y cuantos protocolos y documentos integren el Sistema de Cumplimiento Normativo.

Con fecha 20-2-2023 ha sido aprobada la “**Ley 2/2023 de 02 de Febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción**”, con el objeto de incorporar al derecho español la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo, conocida como “Whistleblowing”, que establece la obligatoriedad de contar con un canal de denuncias o de comunicaciones y su regulación específica.

Con el canal de comunicación o de denuncias, se consigue un triple resultado, se aumenta el **control interno** de la compañía (con el consiguiente efecto disuasorio que ello supone), se ayuda a **detectar posibles irregularidades y a reaccionar con mayor diligencia**.

Los objetivos del canal de denuncias se podrían resumir en los siguientes:

- Se identifican y detectan anticipadamente las actividades o infracciones que se pretende evitar.
- Supone una medida de control de la propia compañía, como antes expusimos.
- Posibilita la imposición de sanciones a los autores de las conductas denunciadas, cuando ello sea procedente.
- Se cumple con la obligación legal impuesta por el Código Penal de que los programas de Compliance cuenten con un canal de denuncias.
- Colaboran, en su caso, con la investigación judicial.
- Se protege a los informantes, preservando su identidad, así mismo se prohíben expresamente actos de represalia, incluidas las amenazas al respecto.
- Se protege también a las personas afectadas, las que tendrán derecho a la presunción de inocencia y a su defensa, así como al acceso al expediente, preservándose su identidad.
- Se garantiza la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

2.- Obligación de informar al Responsable del Cumplimiento Normativo y del Sistema Interno de Información o Compliance Officer.

Todo acto, comportamiento, suceso, indicio o riesgo de incumplimiento, constitutivos tanto de infracción penal o administrativa, como del propio Manual de Gestión de Riesgos Penales y cuantos Protocolos lo integren, así como del Código Ético y de Conducta, ocurrido o realizado en el ámbito de actuación de MERCAZARAGOZA, susceptible de ser considerado como delictivo por parte de su Consejo de Administración, Director Gerente, Responsables, empleados o trabajadores y becarios, deberá ser objeto de denuncia o comunicación por parte de los mismos, utilizando para ello los canales que aseguren su recepción por el Responsable de Cumplimiento Normativo y del Sistema Interno de información (Compliance Officer), persona competente para su recepción y tramitación.

También serán objeto de comunicación y/o denuncia comportamientos simplemente irregulares o que contravengan lo dispuesto en el presente MANUAL o en el Código Ético y de Conducta con el fin de corregirlos en lo posible.

3.- Canales de recepción de comunicaciones o denuncias

Es obligación de la empresa el facilitar la canalización de esas comunicaciones o denuncias y de que lleguen al Compliance Officer, a tal efecto en la página de inicio de web de la empresa, constará la existencia del canal en una sección separada y fácilmente identificable.

La empresa ha optado por establecer un **canal interno** de recepción de comunicaciones o denuncias habilitados tanto de hechos, indicios o riesgos, como de actuaciones de personas concretas y que se sintetiza en los siguientes:

- Proporcionarán la información adecuada de forma clara y fácilmente accesible, sobre el uso del canal interno de información que hayan implantado, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión. Dicha información deberá constar en la página de inicio de la web de la empresa, en una sección separada y fácilmente identificable
- Se dispondrá del oportuno correo electrónico, creado y habilitado al efecto.
- Se admitirán las informaciones recibidas mediante correo ordinario o burofax al siguiente destinatario y dirección: Responsable de Cumplimiento Normativo y del Sistema de información o Compliance Officer de MERCAZARAGOZA.
- En persona (de forma presencial), previa solicitud de la correspondiente reunión al Compliance Officer, a celebrar en el plazo máximo de siete días.

Aparte del expresado sistema interno de información, existe un **canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.I.I.)**,

que el informante podrá utilizar ya sea directamente o bien, previa comunicación a través del correspondiente canal interno. Se hace constar que la A.I.I. es una autoridad administrativa independiente con personalidad jurídica propia.

4.- Buzón confidencial de comunicaciones o denuncias

La empresa ha decidido, como anteriormente expusimos, habilitar un canal de denuncias, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: **“canaldenunciamercazaragoza@mercazaragoza.es”** como buzón confidencial de denuncias, en el que podrán ser comunicados los hechos, indicios o riesgos de incumplimiento, tanto constitutivas de infracción penal o administrativa como del propio Manual, del Código Ético y de Conducta y de las demás políticas, protocolos, manuales y procedimientos internos. En el supuesto de modificarse dicha cuenta de correo electrónico por las circunstancias que sean, se deberá poner en conocimiento de todo el personal que trabaja en MERCAZARAGOZA. No obstante lo anterior, y en aras de dotar de la máxima eficacia la implantación de la cultura de cumplimiento normativo, se admitirán y tramitarán igualmente aquellas denuncias o comunicaciones que se dirijan directamente a la persona designada por la empresa como Responsable de Cumplimiento Normativo y del Sistema de información o Compliance Officer , ya sea por correo ordinario o en persona.

El buzón confidencial y el resto de canales de recepción de comunicaciones o denuncias antes relacionados deberá cumplir con los principios y requisitos establecidos por Ley 2/2023, de 20 de febrero; la Agencia Española de Protección de Datos en su Informe Jurídico 128/2007 y el Reglamento 2016/679 de 27-4-16 de la Unión Europea.

En particular los ficheros informáticos que puedan crearse para estos fines deberán cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:

- Se aceptarán y tramitarán comunicaciones o denuncias anónimas, si bien es más recomendable que no lo sean, garantizándose de esta forma la exactitud e integridad de la información contenida en las mismas.
- La garantía de la confidencialidad deberá manifestarse a través del hecho de que la persona denunciada no puede acceder a los datos identificativos de la persona informante.
- El derecho de acceso de la persona denunciada a los ficheros informáticos queda limitado a los propios datos de carácter personal objeto de tratamiento, no pudiendo abarcar la información que contenga datos de terceras personas (persona informante), caso de haberse identificado ésta. El acceso a los datos contenidos en estos canales de denuncia quedará limitado exclusivamente al despacho receptor de las mismas, caso de que sea utilizado dicho medio de comunicación externo y en todo caso al COMPLIANCE OFFICER.
- El plazo máximo para la conservación de los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas relacionadas con las denuncias formuladas queda limitado a un máximo de diez años.

- Se informará al empleado de MERCAZARAGOZA y a terceros de la existencia de los canales de denuncia y se les informará también de su finalidad, funcionamiento, así como de que se garantizará la confidencialidad respecto de la identidad del informante y los hechos denunciados, y que no se producirá ninguna represalia derivada del hecho de denunciar e informar a través del canal de denuncias.
- Existirá un libro-registro privado de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizándose en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley 2/2.003 de 20 de Febrero.

5.- Régimen y confidencialidad de las comunicaciones o denuncias

El **sistema** de denuncia es **bidireccional** en cuanto a personas, esto es, puede denunciar cualquier persona, así como el empleado a otros que también lo sean en un futuro, a sus superiores jerárquicos, directivos y administradores; y los superiores jerárquicos y directivos al resto de empleados.

MERCAZARAGOZA garantizará la confidencialidad del informante y el cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos de Carácter Personal en lo que se refiere a la confidencialidad en el tratamiento de la información. La identidad del informante sólo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente cuando así sean requeridos al efecto.

Así mismo, se asegura la **completa indemnidad** (sin represalias) frente a todo el que, de **buena fe y sin ánimo malicioso**, hubiera **informado, denunciado o comunicado** al Compliance Officer un hecho que a juicio de éste sea susceptible de ser puesto en su conocimiento. Durante la tramitación del expediente las **personas afectadas** por la comunicación tendrán derecho a la **presunción de inocencia, al derecho de defensa y al acceso del expediente, asimismo, gozarán de la misma protección establecida para los informantes**, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

Además, se deberá contar con un **libro-registro privado (informatizado o no)** de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley 2/2023 de 20 de Febrero.

6.- Tratamiento de datos personales en el Sistema Interno de Información

Los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación de la Ley 2/2.023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de Abril de 2016, en la Ley

Orgánica 3/2018 de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021 de 26 de Mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y por lo dispuesto en el Título VI de la citada Ley 2/2.023.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema interno de información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) El Responsable del Sistema interno de información o Compliance Officer.
- b) El Responsable de Recursos Humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) El Responsable de los Servicios Jurídicos de la entidad u organismo, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) El Delegado de Protección de Datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema, en cuyo caso solamente podrán constar de forma anonimizada. El plazo máximo para la conservación de los datos personales, quedará limitado como antes expusimos a 10 años.

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

7.- Procedimiento de gestión de las informaciones o denuncias

El Compliance Officer (Responsable del Sistema Interno de Información y del Cumplimiento Normativo) adoptará una actitud diligente y colaboradora en todo momento, lo que revelará el nivel de compromiso ético de MERCAZARAGOZA. Así, procederá de la forma siguiente:

- Recibida una denuncia o información por el medio que sea de los previstos anteriormente, el Compliance Officer acusará recibo al informante, si éste se ha identificado, en el plazo de **SIETE DIAS** naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pudiera poner en peligro la confidencialidad de la información.
- El Compliance Officer deberá, en todo caso, recibida la denuncia: i) analizar la denuncia, ii) realizar internamente las gestiones e indagaciones que considere oportunas para comprobar la veracidad de los hechos denunciados y iii) realizar un informe exponiendo los hechos denunciados, que valore la fiabilidad de la misma y proponga, en su caso, las medidas a adoptar, ya sean disciplinarias contra el/los autor/es, así como la inmediata revisión del programa para detectar sus posibles debilidades, introduciendo, en su caso, las nuevas modificaciones. El informe también evaluará la debilidad del control interno en su caso detectada y se propondrán las consiguientes mejoras en los sistemas de prevención y control. El Compliance Officer, también podrá decidir el archivo del asunto por considerar que no existen indicios racionales de criminalidad y, en su caso, no siendo delito pero si otro tipo de infracción, trasladará la denuncia al ámbito pertinente, sea éste, laboral, civil, contencioso administrativo o el que proceda.
- Se prevé la posibilidad de mantener comunicación con el informante, y si se considera necesario solicitarle la oportuna información adicional.
- La persona afectada tendrá derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento, se le concederá también su derecho a defenderse. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.
- El Compliance Officer adoptará la resolución que proceda, si no fueran necesarias ulteriores gestiones, en el plazo máximo de **TRES MESES** a contar desde la recepción de la comunicación o denuncia, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso se podrá extender a otros **tres meses adicionales**. Todo ello sin perjuicio del ejercicio ante las autoridades judiciales y/o Juzgados y Tribunales de las acciones que, en su caso, corresponde ejercitar a las partes implicadas. La resolución final que se adopte deberá ser fundamentada y motivada, y será comunicada al denunciado en el plazo máximo de **DIEZ días hábiles** desde su adopción o, en su caso, desde la finalización de las investigaciones.
- MERCAZARAGOZA adoptará las medidas necesarias para cumplir con las recomendaciones y conclusiones del Compliance Officer así como la aplicación del régimen disciplinario, si fuera el caso, siendo éste quién adopte las medidas disciplinarias concretas o en su caso, para que el órgano o departamento con el que el denunciado mantenga la relación profesional lo haga.
- Cuando los hechos informados sean indiciariamente constitutivos de delito se remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato.
- En el supuesto de que sea el Compliance Officer el que esté implicado en los hechos denunciados y/o comunicados, éste deberá de forma inmediata abstenerse de intervenir en dicho asunto y comunicárselo al COMPLIANCE OFFICER suplente que se designe en su caso, o al Consejo de Administración

o, en última instancia a algún apoderado de la empresa para que designe a otro Responsable para su intervención en éste asunto concreto.

- Se preservará la identidad tanto del informante como de las personas afectadas, y se garantizará la confidencialidad de los hechos del procedimiento y de los datos informados.

CONFIDENCIAL