



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA DE MERCALICANTE

INDICE:

A.- PRESENTACIÓN	3
B.- QUIÉNES SOMOS.....	4
C.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
D.- ¿QUIENES COMPONEN LA EMPRESA?.....	7
E.- QUE HACE CADA DEPARTAMENTO	9
F.- PRINCIPIOS ÉTICOS.....	11
G.- ¿QUÉ PUEDES ESPERAR COMO TRABAJADOR?.....	12
H.- ¿QUÉ ESPERA DE TÍ LA EMPRESA?	14
I.- SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y MEDIOAMBIENTE	15



Este manual está diseñado para familiarizar a quienes trabajan en Mercalicante con la política de la empresa; está destinado para proveerles con un resumen de las pautas de la compañía. Es una reflexión conjunta y voluntaria de nuestra organización.

Con este manual se pretende concienciar a todos los empleados de Mercalicante de lo importante de su gestión dentro de la empresa.

Nos complace mucho que hayas elegido a Mercalicante como parte de tu trayectoria profesional. Agradecemos la oportunidad de trabajar contigo para alcanzar tus metas y aspiraciones personales y profesionales.

Este Manual de Buenas Prácticas presenta un resumen de las pautas, principios, valores de empresa y objetivos que desde la dirección y desde el trabajo conjunto con vosotros se ha decidido que son los principales para obtener el éxito de Mercalicante, y demostrar a nuestros clientes y a la sociedad el buen hacer como empresa de Mercalicante, S.A.

Los valores de espíritu de servicio, espíritu de equipo y espíritu de progreso de Mercalicante cobran vida a través de tu trabajo. Este Manual es sólo una de las herramientas que contiene información importante acerca de tus responsabilidades y las expectativas que la empresa tiene para ti, así como los compromisos de Mercalicante contigo.

Te invitamos a leer este Manual y si tienes alguna pregunta acerca del material que contiene, habla con tu encargado para solucionar cualquier duda o hacer cualquier sugerencia.

La Dirección

1. Quiénes somos

Mercalicante es una empresa mixta creada por el Ayuntamiento de Alicante y la empresa nacional Mercasa en 1968, con la aportación de un pequeño número de empresarios. Se extiende en un área de 135.000 metros cuadrados con un total de superficie construida de 48.700 metros cuadrados.

Se trata de un clúster alimentario en el que se concentran alrededor de 100 empresas, fundamentalmente del sector de la alimentación, aunque también hay compañías que dan soporte logístico (transporte, frigo y conservación), cuenta con un mercado mayorista público de frutas y hortalizas, diversas empresas especializadas en la manipulación, envasado y distribución de productos cárnicos y productos de la pesca y, completa su oferta alimentaria con los cash mayoristas y otras empresas que dan servicio a la hostelería y restauración. Además se desarrolla una serie de actividades de distribución complementarias (servicios logísticos, almacenamiento frigorífico, centrales de compra), y de atención a los usuarios (restaurantes, banco, gasolinera, alquiler de vehículos industriales, laboratorio, entre otros). En el recinto también se ubica el Banco de Alimentos y un vivero de empresas del Ayuntamiento de Alicante.

Mercalicante ofrece a las empresas que están instaladas en su recinto una serie de servicios complementarios que ningún otro parque alimentario o industrial les puede ofrecer, lo que nos convierte en un espacio único. Los múltiples servicios que ofrecemos y su excelente ubicación se traducen en una mejora óptima de competitividad para las empresas asentadas en este parque alimentario.

Nuestra actividad destaca por la concentración y diversificación, tanto de la oferta como de la demanda, puesto que aquí se abastecen los clientes más importantes de Alicante y además se emplazan los mayoristas más importantes de la zona. Las actividades auxiliares como la conservación en frío, entidades bancarias, vigilancia, seguridad, entre otras, complementan los servicios que disponen los usuarios. Todo ello se refuerza potenciando las sinergias entre las empresas instaladas para conseguir cualquier servicio que puedan necesitar para ser más competitivas.

Mercalicante ha sido y es todo un referente dentro del comercio tradicional de alimentos frescos en la ciudad de Alicante. La presencia de nuestros productos en los mercados municipales y en las fruterías de barrio desde siempre ha representado la esencia de nuestra actividad, una esencia que en el futuro queremos conservar, pero adaptándonos a los cambios que impone el mercado. Las nuevas formas de abastecimiento exigen nuevos hábitos de compra y de consumo, y es ahí donde este parque alimentario trata de promover una alimentación fresca y de calidad.

Nuestro compromiso decidido con la industria alimentaria, sobre todo, en lo que se refiere a higiene alimentaria y gestión medioambiental son otros de los valores que mueven las líneas estratégicas de esta empresa mixta.

NUESTRA MISIÓN:

“Empresa Pública garante de la eficiencia y sostenibilidad de la cadena alimentaria, facilitado por unas instalaciones y unos servicios complementarios para aportar valor a nuestros clientes, gestionada con autosuficiencia financiera y rentabilidad económica para los accionistas. Respeta el medio ambiente y fomenta la alimentación sana y de calidad en su compromiso con la sociedad, todo ello sustentado por personas cualificadas, comprometidas y satisfechas.”

NUESTRA VISIÓN:

“Consolidarnos como el Clúster alimentario integral referente en nuestra área de influencia, que ofrezca, como gran centro logístico, instalaciones y servicios especializados a nuestros clientes favoreciendo su competitividad y aportando valor a la cadena alimentaria. Queremos ser una marca reconocida y valorada, que desarrolle y dinamice, junto con nuestros accionistas y la red nacional de mercas, nuestro entorno socioeconómico siendo ejemplo de sostenibilidad y excelencia en la gestión, prestando especial atención al desarrollo profesional y humano de nuestro personal”

NUESTRO PROPÓSITO:

Facilitar el abastecimiento de nuestra área de influencia dando valor a la cadena alimentaria de forma sostenible.

NUESTROS VALORES:

1. Eficiencia y transparencia en la gestión:

Somos conscientes que, como empresa participada por el Ayuntamiento de Alicante, y la administración estatal, nos debemos a la sociedad alicantina, y todas nuestras actuaciones serán responsables socialmente y gozarán de transparencia. Queremos ser una empresa modelo de gestión que cumple con los objetivos de rentabilidad económica, financiera y social.

1. Eficiencia y transparencia en la gestión
2. Responsabilidad Social y sostenibilidad
3. Dinamizadores del mercado alimentario y las empresas de Mercalicante.
4. Comprometidos con las personas.

2. Responsabilidad social y sostenibilidad:

Como mercado mayorista de la ciudad de Alicante adoptamos un compromiso con la ciudadanía facilitando el abastecimiento de productos alimentarios perecederos y no perecederos. Propiciamos una serie de controles sobre todos los productos que se comercializan bajo nuestra marca asegurando su calidad en pro de la salud y la satisfacción del consumidor final. Asimismo, hacemos un seguimiento y análisis de los precios garantizando su formación y transparencia.

Para el mejor cumplimiento de dicho valor de **responsabilidad social** adoptamos las siguientes medidas:

- facilitamos el abastecimiento,
- procuramos la transparencia en la formación de precios,
- tutelamos la calidad y salud de los productos:
 - asesoramos a los empresarios en la legislación y trazabilidad alimentaria,
 - colaboramos con la autoridad sanitaria facilitando sus inspecciones

Adoptamos una actitud de compromiso con la **sostenibilidad del medio ambiente** y forma parte de nuestra cultura. Por ello nuestras actividades son y deben ser respetuosas con el medio ambiente, y para ello seguimos una política medioambiental optimizando los recursos naturales.

Para desarrollar este valor Mercalicante favorece:

- la reducción, reciclado y reutilización de los residuos,
- la eficiencia energética,
- la optimización de recursos naturales,
- la reducción de emisión de contaminantes a la atmósfera,
- la promoción de campañas de sensibilización entre empresas y usuarios.

Adoptamos un compromiso con la promoción de una alimentación sana unida a la práctica de hábitos saludables.

3. Dinamizadores del mercado alimentario y las empresas de Mercalicante:

Las empresas que operan en Mercalicante son nuestro verdadero sentido. Es por ello por lo que trabajamos en todo momento para facilitar su promoción. Mercalicante por lo tanto se compromete con la dinamización de las empresas de su parque favoreciendo y facilitando medidas que potencien su competitividad y la mejora de sus resultados. Apostando por la formación del capital humano del desarrollo y la innovación.

Dicho compromiso lo cumplimos en base a las siguientes acciones:

- Apoyamos a las empresas para que sean más competitivas ante los cambios del mercado.
- Realizamos promoción comercial, comunicación e imagen de nuestras empresas.
- Propiciamos la modernización de las empresas en sus vertientes humanas, de infraestructuras y tecnológicas.
- Dinamizamos las colaboraciones y sinergias entre las empresas de Mercalicante (Colaborar para competir).

4. Comprometidos con las personas:

Para Mercalicante el talento es el principal motor de crecimiento de nuestra empresa y es por ello que Mercalicante facilita y fomenta el desarrollo profesional y personal de todos sus recursos humanos. Por ello queremos dirigir nuestra política de formación e integración para desarrollar y potenciar habilidades y capacidades de los trabajadores para permitirles hacer lo que mejor saben.

Por otro lado, nuestra política laboral trata de conciliar al máximo la vida personal y laboral para reforzar la calidad de vida tanto en la familia como en el trabajo diario.

Se planifican las tareas, valorando muy positivamente el trabajo en equipo, asegurando la participación de todos, favoreciendo y estimulando la comunicación a todos los niveles. Velamos por unas condiciones de trabajo justas, seguras y de calidad.

Hacemos valer este compromiso con las personas que trabajan en Mercalicante:

- Promoviendo que el personal esté totalmente involucrado en el funcionamiento de la empresa
- facilitando la creación de grupos de trabajo,
- contemplando la flexibilidad de horarios que permitan la conciliación laboral y familiar,
- favoreciendo la comunicación y participación en todos los niveles,
- formando al personal para el desarrollo profesional.

2. ¿Quiénes componen la empresa?

El mayor activo de la sociedad se concentra en su capital humano, en la variedad de sus profesionales, tanto por sus experiencias prácticas como por sus conocimientos. El equipo humano de Mercalicante es una mezcla óptima de veteranía y juventud, de ilusión y conocimiento, y de experiencia y profesionalidad.

Mercalicante, como entidad gestora del mercado mayorista, ocupa actualmente a 19 personas que operan en las áreas de dirección, secretaría general, control de gestión, explotación, expansión y desarrollo corporativo.

COMITÉ DE DIRECCIÓN		
Directora General	Dolores Mejía Moya	dmejia@mercalicante.com
Dirección de Administración y finanzas	Miguel Angel Ramo Juste	mar@mercalicante.com
Dirección de Explotación	Antonio Tasa Berenguer	atasa@mercalicante.com
Dirección Desarrollo Corporativo y RRHH	Dolores M ^a Mejía Moya Miguel Angel Ramo Juste	dmejia@mercalicante.com mar@mercalicante.com
Dirección de Expansión y Dpto Jurídico	José Luis Díaz Gómez	jldiaz@mercalicante.com
CONTROL DE GESTIÓN		
Jefe de Administración	Ricardo Sánchez Sánchez	rsanchez@mercalicante.com
Oficial Administrativo	Cristina Térres Llópez	cterres@mercalicante.com
Oficial Administrativo	Santiago Ayela Pérez	sayela@mercalicante.com

Oficial Administrativo

Nuria Garijo López

ngarijo@mercalicante.com

DEPARTAMENTO DE EXPANSIÓN

Ayudante Comercial

Jorge Gras Llopis

jgras@mercalicante.com

DEPARTAMENTO DE EXPLOTACIÓN

Encargado de Operadores de servicios generales

Casiano Carrillo Abenza

ccarrillo@mercalicante.com

Operador de servicios generales

Pablo Ángel Bauzá García

pbauza@mercalicante.com

Operador de servicios generales

Eduardo Box Molina

ebox@mercalicante.com

Operador de servicios generales

Francisco Such Moya

fsuch@mercalicante.com

Operador de servicios generales

Santiago Vela de la Fuente

svela@mercalicante.com

Encargado de mantenimiento

José Luis Valera Pérez

jivalera@mercalicante.com

Oficial de mantenimiento

Francisco Javier Conesa Espejo

fjconesa@mercalicante.com

Oficial de mantenimiento

Vicente Tarancón Ferrández

vtarancon@mercalicante.com

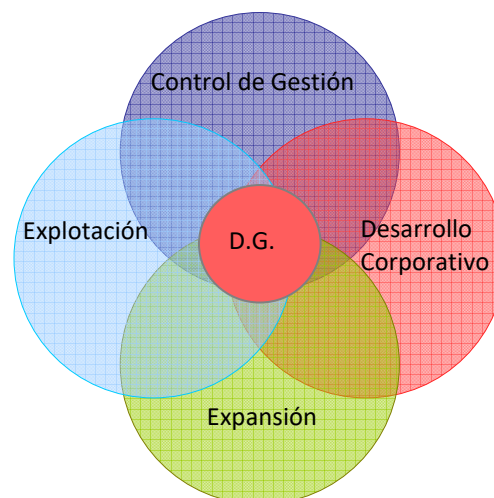
Oficial de mantenimiento

Héctor Tarancón González

htarancon@mercalicante.com

EL ORGANIGRAMA:

Consejo de Administración de
Mercialicante



Como se puede observar es un organigrama en el que se reducen los niveles jerárquicos, adquiriendo gran importancia los equipos de trabajo tanto a nivel vertical (en el departamento) como a nivel transversal (entre departamentos). Pasamos de una gestión por departamentos a una **Gestión por Procesos** siguiendo la metodología EFQM para desarrollarlos.

Para mantener unas cotas altas de eficacia y eficiencia y para promover una cultura de comunicación tanto vertical como transversal se trabaja en equipo para la consecución de un objetivo común.

Nos encontramos con un organigrama adecuado a las estructuras flexibles que son las que actualmente se están imponiendo en las empresas competitivas.

3. Qué hace cada departamento

DIRECTORA GENERAL:

Dependiendo del consejo de administración, diseña e implanta los objetivos estratégicos, junto con el comité de dirección, y lidera la organización para la consecución de los mismos.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:

Dirige, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización la administración económico-financiera de la organización y el Control de la Gestión.

DIRECCIÓN DE EXPLOTACIÓN:

Dirige, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización, la adecuación y buen uso de las instalaciones y servicios complementarios que proporciona Mercalicante con una visión de rentabilidad y orientación al cliente.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO CORPORATIVO y RRHH

Dirige, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización, las políticas corporativas y de comunicación interna y externa, así como los procesos de excelencia y los recursos humanos.

DIRECCIÓN DE EXPANSIÓN Y DPTO JURÍDICO:

Dirige, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización, la optimización comercial de los espacios o superficies de Mercalicante, con visión rentabilidad del conjunto, así como la coordinación legal de las actividades de la compañía

JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Ejecutar y asegurar las directrices establecidas por la dirección del área y coordinar los trabajos del personal a su cargo. Apoyo y coordinación con otras áreas.

AYUDANTE COMERCIAL:

ENCARGADO MANTENIMIENTO

Asegurar el adecuado funcionamiento de todas nuestras instalaciones, coordinando al equipo de operarios de mantenimiento para la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar la máxima satisfacción a nuestros clientes

OFICIAL DE MANTENIMIENTO

Ejecutar, las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo. Apoyo a otras áreas, coordinados por el Encargado de Mantenimiento.

ENCARGADO DE OSG:

Coordina los servicios de atención al cliente, control del recinto, control de estacionamiento y aduanero, con una visión de orientación al cliente.

OPERADOR DE SERVICIOS GENERALES

Ejecuta, las tareas de control de accesos, control de instalaciones del recinto y servicios solicitados con una visión de orientación al cliente. Apoyo a otras áreas, coordinado por el Encargado de OSG.

ADMINISTRATIVOS Ejecutar las tareas de registro y archivo diario de los hechos económicos de la sociedad, tareas de apoyo a otras áreas, coordinado por el jefe de administración.

Ejecuta las tareas de gestión y grabación de datos estadísticos, y tareas de apoyo administrativo a otras áreas, coordinado por el jefe de administración. Atención al cliente y apoyo al resto de departamentos bajo la coordinación del jefe de administración.



AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Atención al público y ejecución de tareas operativas de apoyo a otras áreas sin personal administrativo, coordinado por el jefe de administración.

En cada ficha de puesto de trabajo se describen de manera pormenorizada las tareas y responsabilidades desarrolladas en cada puesto de trabajo.

4. Principios éticos y de conducta.

1. INTEGRIDAD EMPRESARIAL:

Los trabajadores de Mercalicante mantendrán las normas más elevadas de conducta ética y legal y cumplirán con todas las leyes y regulaciones aplicables a su puesto de trabajo y en materia urbanística, y en cualquier caso rechazarán cualquier tipo de soborno o corrupción. Además, los empleados deberán adherirse a las normas y regulaciones internas según las mismas resulten aplicables en una situación determinada.

Los empleados deben plantear cualquier inquietud de tipo legal, ética y/o de seguridad y comunicar cualquier irregularidad que detecten en la empresa proveniente de cualquier empleado a través del canal de denuncias: denuncias@mercalicante.com, de manera totalmente confidencial (ver anexo canal de denuncias).

2. TRANSPARENCIA:

Mercalicante se compromete con todos los grupos de interés a actuar con transparencia mediante la publicidad activa y la garantía de acceso a la información, por este motivo publicamos en la web la información organizativa, normativa y económica de nuestra actividad.

Los empleados del área administrativa-financiera velarán para que todas las operaciones con trascendencia económica que realicen en nombre de la sociedad, figuren con claridad y exactitud en registros contables y que representen fielmente las transacciones realizadas.

3. PROTECCIÓN DE DATOS:

Los empleados se comprometen a manejar adecuadamente la información personal y/o privilegiada a la que tengan acceso en el desempeño de su actividad diaria y no utilizarla con otros fines distintos

de su tarea diaria. Además, mantendrán a buen recaudo las contraseñas, datos identificativos u otra información relevante a la que tengan acceso.

4. PRESENTES, COMIDAS Y ENTRETENIMIENTO

Los empleados no podrán ser influenciados mediante la recepción de favores de ningún cliente, proveedor, u otra persona o entidad relacionada con la empresa, ni intentarán influenciar a terceros en forma inadecuada mediante la entrega de favores. Los empleados únicamente podrán ofrecer o aceptar comidas razonables y presentes simbólicos que sean apropiados en virtud de las circunstancias (máx. valor 100€), y no aceptarán u ofrecerán presentes, comidas o entretenimientos si dicho comportamiento podría crear la impresión de que constituye una influencia inadecuada respecto de la correspondiente relación comercial. Todos los presentes que se regalen o acepten por importe menor a 100€ quedarán listados y controlados.

5. NO SOBORNO Y NO CORRUPCIÓN:

Los empleados, en forma directa o a través de intermediarios, nunca deben ofrecer ni prometer un favor personal o financiero impropio u otro tipo de favor a fin de obtener o conseguir un negocio u otra ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado. Los empleados tampoco deben aceptar dicha ventaja a cambio de un trato preferencial de parte de un tercero. Asimismo, los empleados deben abstenerse de ejercer cualquier actividad o conducta que pudiera dar lugar a la aparición o sospecha de dicha conducta o a un intento de la misma.

Buscar y seleccionar proveedores comprometidos con el código de conducta de Mercalicante y adquirir bienes y servicios de forma transparente con una selección imparcial

6. POLÍTICA:

Los empleados que participen en actividades políticas de cualquier fuero deben tener cuidado en no involucrar a la empresa, estableciendo claramente que se actúa a título personal y no en representación de la misma y nunca utilizar para esos fines información obtenida en la empresa.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USOS INFORMÁTICOS

Las personas que gestionen web, redes sociales u otro medio de divulgación en nombre de Mercalicante deben respetar los derechos de uso sobre software, imágenes, textos y marcas de terceros. Se utilizarán siempre imágenes propias o imágenes procedentes de bancos libres de derechos, siempre se consultará antes con el responsable.

Queda prohibido a todo el personal introducir, descargar de internet, reproducir, utilizar o distribuir programas informáticos no autorizados expresamente por Mercalicante. Se consultará siempre con el responsable del servicio informático y se cumplirá en todo caso con las **condiciones de uso de los recursos informáticos y de comunicaciones** adjunto a ese manual.

8. ESPÍRITU DE SERVICIO

En el espíritu de servicio, esperamos que nuestros empleados demuestren profesionalidad, entusiasmo, integridad y una actitud de bienvenida con los clientes y con los grupos de interés.

9. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN:

Mercalicante está comprometida a ofrecer igualdad de oportunidades de empleo sin tener en cuenta la raza, el color, la religión, el sexo o cualquier otro aspecto protegido por la ley. El trabajador de Mercalicante debe igualmente respetar este principio.

10. ESPÍRITU DE EQUIPO:

El espíritu de equipo se basa en combinar habilidades y contribuciones individuales para alcanzar el éxito colectivo. En alguna ocasión se te pedirá que participes como parte importante de procesos que no son exclusivos de tu departamento para conseguir un objetivo común

11. RESPETO A LAS PERSONAS

Todos los trabajadores y en especial la dirección promoverán en todo momento y en todos los niveles de la empresa, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, a fin de lograr un clima de trabajo positivo. La demostración de respeto hacia los demás mediante palabras y acciones es un fundamento importante para la creación de un ambiente de trabajo justo y profesional en el que se valora cada persona y se reconoce cada contribución.

Mercalicante está comprometida a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de discriminación o acoso, los trabajadores no deben tener ningún tipo de conducta de acoso verbal, físico o abuso, en ningún nivel de la organización.

12. CONCILIACIÓN DEL TRABAJO Y VIDA PERSONAL

Compromiso asumido por Mercalicante para poner en marcha acciones enfocadas a crear condiciones que favorezcan que las personas trabajadoras puedan cumplir de forma óptima con sus responsabilidades laborales y familiares, queremos mejorar vuestra calidad de vida y la de vuestras familias.

5. Qué puedes esperar como trabajador

Para Mercalicante crear, mantener y desarrollar un equipo de trabajo con habilidad, motivación y satisfacción suficientes es el principal motor de crecimiento de esta empresa. Por ello facilita y fomenta el desarrollo profesional y personal de sus empleados, queremos dirigir nuestra política de formación e integración para desarrollar y potenciar las habilidades y capacidades de los trabajadores para permitirles hacer lo que mejor saben.

En nuestro **compromiso con las personas**:

Velamos por unas **condiciones de trabajo** justas, seguras y de calidad. La seguridad es un valor principal, no comprometemos la seguridad y la salud de quienes trabajan para nosotros. Todos los trabajos pueden realizarse en forma eficiente y segura por lo que les pedimos que la prevención de accidentes forme parte importante de la rutina diaria.

Respetamos el principio de **igualdad** plena entre mujeres y hombres y las condiciones más adecuadas de conciliación entre la vida personal y profesional de todas las personas que trabajan en la empresa.

Fomentamos los canales de **comunicación** interna y promovemos la **igualdad** de oportunidades como mejora del bienestar de los empleados y mejora de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. El **respeto y confianza** son dos condiciones previas a una buena relación profesional y la **transparencia** y la honestidad son condiciones sine qua non para toda comunicación eficaz, valores que potenciamos en nuestras relaciones de trabajo.

Promovemos el **trabajo en equipo**; es bueno compartir experiencias creemos en el poder de las personas que trabajan colectivamente. Queremos ofrecer a todo nuestro equipo la posibilidad de demostrar su talento, compartir las aptitudes de cada uno y estimular su creatividad.

Desde Mercalicante queremos lograr el compromiso de las personas con la estrategia empresarial, siendo necesario que confluyan los **valores** de los empleados con los de la organización. Los componentes de la dirección son coherentes con las necesidades de la propia organización y trabajan para hacer confluir las necesidades de las personas y de la estrategia empresarial, desde la ética y el liderazgo compartido.

Oportunidades de aprendizaje: A través de la organización del aprendizaje y desarrollo de las personas queremos ayudarte a dar lo mejor de ti a nuestros clientes y usuarios.

Se reconoce la **libertad de asociación** de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva dentro del marco legal local.

Promesa de respeto y trato justo:

Para demostrar nuestro compromiso, garantizamos el derecho de cada uno de vosotros a expresar sus inquietudes relacionadas con el trato y a que esas inquietudes sean escuchadas en una atmósfera de respeto y cooperación. Se alienta a los empleados a que expresen una queja o inquietud y utilicen estos pasos en un plazo oportuno, de manera que el asunto pueda ser investigado y resuelto de inmediato.

Paso 1: Ponte en contacto con su encargado inmediato, ya sea verbalmente o por escrito. Si la respuesta no lo satisface, puede continuar con el Paso 2 para la misma inquietud o queja.

Paso 2: Utiliza el buzón de sugerencias de la empresa: sugerencias@mercalicante.com puesto en marcha para atender las inquietudes de los trabajadores y recibir sugerencias, ideas, proyectos del talento de los trabajadores. Si la respuesta no lo satisface, puede continuar con el Paso 3 para la misma inquietud o queja.

Paso 3: Ponte en contacto con el departamento de Recursos Humanos, investigará la situación y le transmitirá la posición final de la Empresa.

Paso 4: Si aún así no ha sido satisfecha o solucionada su inquietud siempre puede solicitar el ser atendido directamente por la dirección general.

Libre de acoso:

Mercalicante está comprometida a proporcionar y mantener un lugar de trabajo que esté libre de acoso de cualquier tipo. El acoso consiste en un comportamiento ofensivo, indeseado, físico o verbal debido a la raza, el color, la religión, el sexo, la discapacidad, el estado de veteranía, la orientación sexual, la identidad de género, o cualquier otro aspecto protegido por la ley. Queda prohibida cualquier conducta que contribuya a un ambiente de trabajo intimidatorio u ofensivo y/o que interfiera con la capacidad de una persona para realizar su trabajo.

6. Qué espera de ti la empresa

Mercalicante espera que desarrolles tu carrera profesional con nosotros con entusiasmo y satisfacción, en un ambiente de trabajo agradable y saludable en todos los niveles, esperamos que te sientas orgulloso de trabajar con nosotros.

Mercalicante espera que como empleado cumplas fielmente con los principios éticos y de conducta descritos en el apartado 4 de este manual bajo sanción grave, no obstante, se considerarán además como faltas y sanciones las descritas en el convenio colectivo de Mercalicante, S.A. en su anexo 3. Además, a continuación, te proporcionamos una descripción general de otras buenas prácticas que debes cumplir como empleado de Mercalicante.

- Esperamos que realices tus tareas laborales en todo momento según las más elevadas normas profesionales y éticas y siguiendo los procesos implantados en tu departamento.
- Nos gustaría que pongas en conocimiento de tus superiores las propuestas que consideres adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones del departamento en el que estás destinado.

BUENAS PRÁCTICAS



- Esperamos que seas puntual y que te presentes regularmente a trabajar, notificando a la empresa en caso de impuntualidad o enfermedad justificada.
- Cada empleado será responsable de la información que maneje y velará en todo momento por el cumplimiento de la Ley de protección de datos personales (LOPD) y en ningún caso desvelará datos personales de terceros ni información confidencial interna de la empresa. Se exige total discreción.
- Mercalicante proporciona los medios informáticos y sistemas de comunicación móvil necesarios para el buen desarrollo del puesto de trabajo. Es tu responsabilidad el uso correcto de los servicios de acuerdo a las normas internas de uso de los medios informáticos de Mercalicante. Debes guardar la confidencialidad de las contraseñas que proporcionan el acceso a los distintos recursos informáticos.
- Te pedimos que administres los recursos y bienes de la empresa con austeridad, y no los utilices nunca en provecho propio o de personas allegadas.
- Queda prohibido estar bajo la influencia de una sustancia controlada no autorizada, drogas ilegales, sustancias de inhalación o alcohol en las instalaciones de la Empresa o de un cliente, en vehículos proporcionados por la Empresa, o durante el horario laboral.

- Cada empleado debe observar y cumplir las normas de seguridad e higiene en su puesto de trabajo.

Esperamos que ejerzas un juicio sensato con relación a la apariencia, la vestimenta y el aseo personales para permitirte ser más eficaz en el desempeño de tus tareas de atención al cliente. En las áreas que se disponga de uniforme se deberá utilizar y estar limpio y en buen estado de apariencia.

- Esperamos que te relaciones con el resto de personal de Mercalicante con respeto y dignidad.
- Esperamos que difundas con orgullo la imagen de Mercalicante fuera de la empresa, demostrando nuestra Responsabilidad Social.
- Y SOBRE TODO **SÉ OPTIMISTA**. “Imprime entusiasmo en todo lo que hagas”

7. Seguridad en el lugar de trabajo

Ningún trabajo es tan importante que no pueda tomarse el tiempo para hacerlo de manera segura, y este es un factor importante a tener en cuenta en todo lo que hagas. Les pedimos a todos los empleados que se unan a nosotros para contribuir a un lugar de trabajo libre de lesiones.

Es importante que tú y tus compañeros de trabajo conozcáis y pongáis en práctica los hábitos de seguridad en el trabajo, tanto en las tareas diarias como en las tareas no rutinarias que pudierais realizar. Nunca omitas las medidas de seguridad para ahorrar tiempo; a la larga, evitar lesiones y accidentes es el mejor empleo que se puede hacer del tiempo. La violación de cualquiera de las políticas de seguridad de la empresa podrá llevar a una sanción por parte de la empresa.

Pregúntale a tú responsable de prevención acerca de cualquier política de seguridad adicional específica para tu departamento, debes poseer una copia que ya te ha sido entregada, si no la recuerdas o no la tienes en tu poder solicítala de nuevo. Notifícale inmediatamente a tu encargado y al responsable de prevención de cualquier condición o procedimiento inseguros que puedas encontrar, incluso si todavía no ha causado un problema.

No uses ningún equipo hasta que hayas recibido las instrucciones apropiadas acerca de su funcionamiento y sus condiciones de seguridad.

Utiliza tus equipos de protección individual y mantenlos en condiciones adecuadas, por favor te pedimos que informes de cuando sea necesaria su renovación.

Es obligatorio que informes de inmediato a tu encargado y al responsable de prevención de cualquier lesión o accidente ocurridos en el trabajo, no importa cuán pequeños sean.

Ten siempre presente la seguridad cuando realices tu trabajo y haz que los comportamientos de seguridad sean parte de tu vida diaria.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En este apartado queremos recordarte la política medioambiental de la empresa para que cumplas todos los propósitos que tenemos como empresa:

Nuestro propósito es comprometernos a la prevención, protección y conservación del Medio Ambiente en todas nuestras actuaciones. Nuestros principios básicos son el cumplimiento de toda la normativa medioambiental aplicable y la mejora continua de las actividades desarrolladas con el fin de proteger el medio ambiente.

- Adoptar las medidas necesarias para prevenir la contaminación o reducir al mínimo las emisiones contaminantes.
- Reducir sistemáticamente los residuos, reciclándolos y reutilizándolos siempre que sea posible, así como utilizar de manera eficiente los recursos naturales, materias primas y energía.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de toda la normativa medioambiental aplicable a nuestras actividades a nivel Europeo, Estatal, Autonómico y Local.
- Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas medioambientales establecidas y actuar en caso de detectar alguna incidencia.
- Nos comprometemos a promover la sensibilización medioambiental de nuestro personal y empresas que se ubican en el recinto y divulgar la política medioambiental de Mercalicante a todos sus empleados y usuarios del centro.



ANEXO

¿Cómo actuar si detecto un hecho irregular en mi empresa?

NOTIFICACIONES Y ANÁLISIS DE ACTUACIONES SOSPECHOSAS

El empleado que tuviere indicios o sospechas de la comisión de algún delito, o de la vulneración de alguno de los principios y valores reconocidos en las políticas de la compañía o en los principios generales del presente Manual, deberá ponerlo de manifiesto a la Unidad de Seguimiento de Prevención de Riesgos Penales a través del siguiente correo electrónico: denuncias@mercalicante.com.

Queda rigurosamente prohibido adoptar medida alguna contra un empleado que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia. Las denuncias deberán estar basadas en criterios de veracidad y proporcionalidad. La Unidad de Seguimiento de Prevención de Riesgos Penales asegurará la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona que notifica, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las empresas y personas acusadas injustamente o de mala fe. La Unidad de Seguimiento de Prevención de Riesgos Penales será la responsable de tramitar las denuncias recibidas, así como de tramitar y resolver los expedientes que se inicien como consecuencia de las denuncias