

mercasa

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA
INTERNO DE INFORMACIÓN**

DICIEMBRE DE 2025

M

MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO, S.A., S.M.E., M.P. Registro Mercantil de Madrid,
Tomo 2.065, General 1.447 de la Sección 3^a, Folio 174, Hoja 11.735, Inscripción 1^a - C.I.F. A-28135614

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO	4
3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO	4
4. COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES	5
5. VIAS DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES	7
6. PROCEDIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES	8
7. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	18
8. REGISTRO DE COMUNICACIONES	19
9. PROTECCIÓN DE DATOS	19
10. INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO	21
11. PUBLICIDAD DEL PROCEDIMIENTO	21
12. ENTRADA EN VIGOR Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA.....	21
13. CONTROL DE VERSIONES	22

1. INTRODUCCIÓN

El presente **Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información** (en adelante, el “**Procedimiento**”) es de obligado cumplimiento para **MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO S.A. S.M.E. M.P.** y entidades bajo su control¹ (en adelante, conjuntamente, “**MERCASA**” o la “**Organización**”), de acuerdo con lo establecido en la Política del Sistema Interno de Información (en adelante, la “**Política**”).

El presente Procedimiento se ha realizado en aplicación de lo dispuesto en la **Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción** (en adelante, “**Ley 2/2023**”).

2. OBJETO

El Procedimiento establece las previsiones necesarias para gestionar el Sistema Interno de Información (en adelante, indistintamente, “**Sistema Interno de Información**” o “**Sistema**”) conforme a los requisitos establecidos en la Ley 2/2023. Asimismo, regula la gestión y tramitación de las comunicaciones, informaciones y denuncias recibidas a través del Sistema, en el que se integra el Canal Interno de Información de la Organización (en adelante, “**Canal**”).

Viene a garantizar el correcto tratamiento de las informaciones, la protección adecuada de los informantes conforme a lo dispuesto en la Política del Sistema Interno de Información y en la Ley 2/2023 y la gestión adecuada del conflicto de interés. El Procedimiento se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en los Convenios colectivos de MERCASA, respecto del régimen disciplinario previsto en caso de incumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales e Infracciones Administrativas de MERCASA, que mantendrán su vigencia.

En todo lo no previsto en el presente Procedimiento, regirá la Ley 2/2023.

¹ A estos efectos, son otras entidades bajo su control: 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. (“**MERCABADAJOZ**”); y MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE MÁLAGA, S.M.E., S.A. (“**MERCAMÁLAGA**”).

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO

El presente Procedimiento de Gestión es de obligado cumplimiento para los miembros del órgano de administración, directivos, empleados que presten sus servicios (personal laboral fijo o temporal) en MERCASA, con independencia de su posición funcional o jerárquica (en adelante, el “**Personal Sujeto**” o el “**Personal**”).

Asimismo, resultará de aplicación a aquellas personas que comuniquen información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral ya finalizada, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección.

Adicionalmente, se incluye en el ámbito de aplicación a cualquier persona, física o jurídica, que haya obtenido información sobre infracciones en un contexto profesional.

También será de aplicación a aquellas personas que presten sus servicios en MERCASA aunque no formen parte de la plantilla (a través de contrata, de beca). Se promueve que los grupos de interés externos de MERCASA (en adelante, los “**Terceros**”), usen el Sistema Interno de Información de MERCASA para los casos regulados en la Política del Sistema y este Procedimiento de Gestión, como mecanismo de comunicación con independencia de otras vías existentes puestas a su disposición.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO

A través de las diferentes vías de comunicación que se integran en el Sistema Interno de Información, los informantes podrán comunicar el conocimiento o sospecha motivada de conductas irregulares cometidas en el seno de MERCASA relativas a las siguientes materias:

- I. Las infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la UE enumerados en el anexo de la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019 y que afecten a los intereses financieros de la UE o incidan en el mercado interior.

- II. En el ámbito del ordenamiento jurídico español las infracciones penales, las infracciones administrativas graves y muy graves y las infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- III. Incumplimientos del Código de Conducta o de otras normas internas en tanto que constituyan normas esenciales del Modelo de Prevención de Riesgos Penales e Infracciones Administrativas. La tramitación de las comunicaciones que se refieran a este tipo de incumplimientos no sujetos a la Ley 2/2023, se realizará a tenor de los principios de actuación y compromisos establecidos en la Política del Sistema Interno de Información y el presente Procedimiento de Gestión.

4. COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES

4.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de MERCASA tiene atribuida la competencia de:

- Aprobar la Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de MERCASA, incluidas sus actualizaciones o modificaciones y
- Designar al Responsable del Sistema Interno de Información de MERCASA, para la gestión y realización de las investigaciones de las comunicaciones realizadas.

4.2. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Consejo de Administración de **MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO S.A., S.M.E., M.P.**, designa como Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante, el “**Responsable del Sistema**”) al Comité de Cumplimiento de MERCASA cuya composición viene definida en el Reglamento del Comité de Cumplimiento, siendo la persona que ocupe la Secretaría de ese Comité la persona en quien se delega la gestión del Sistema Interno de Información y tramitación de expedientes de investigación (en adelante, “**persona física Responsable del Sistema**”).

Este Comité cuenta con la competencia, integridad, autoridad e independencia adecuadas, así como con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones.

A continuación, se detallan las **responsabilidades atribuidas al Responsable del Sistema:**

- **Velar por la máxima confidencialidad** en relación con la identidad del informante, las personas mencionadas en la comunicación, la información comunicada y las actuaciones que se desarrolle a consecuencia de la tramitación de la comunicación.
- **Mantener vías de comunicación seguras con el informante**, utilizando para ello la herramienta del Canal interno de información y el resto de las vías previstas de comunicación.
- **Garantizar que la tramitación, instrucción y resolución de las comunicaciones o denuncias** se realice con arreglo a los principios y garantías contemplados en las leyes y en la Política, de manera diligente y actuando con plena independencia e imparcialidad.
- **Actualizar el Libro Registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier persona de MERCASA está obligada a colaborar con el Responsable del Sistema en los términos establecidos en el presente Procedimiento. Esta colaboración incluye, entre otras actuaciones, atender los requerimientos de información o documentación que se le formulen, comparecer y responder a las preguntas que se le planteen en caso de ser requerida, respetar los plazos establecidos, y mantener la confidencialidad sobre la existencia y contenido de cualquier investigación. Asimismo, deberá abstenerse de obstaculizar la presentación o tramitación de comunicaciones, de adoptar represalias, o de comunicar información a sabiendas de su falsedad.

En caso de existir cualquier conflicto de interés, se gestionará conforme al procedimiento establecido en la **Política de Prevención de Conflictos de Interés**.

5. VIAS DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES

Para la comunicación y con el fin de fomentar el diálogo y escucha activa dentro de la cultura de cumplimiento normativo y ética como elemento base del Sistema Interno de Información, MERCASA cuenta con un Canal Interno de Información:

- **Canal Interno de Información:** plataforma online accesible en la web en una sección separada y fácilmente accesible. La plataforma cuenta con medidas para preservar la seguridad e integridad de la información y tratamiento de datos personales. Disponible en:
 - MERCASA:
<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1746065?access=JQAZmrfqsnyi3d%2BDQyMuD5JfPXVSXv%2F5SLBmaD6I3Y%3D>
 - MERCALGECIRAS:
<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747727?access=icykHNOHLal0g7BmxkmVIUckdf2A%2B25k7ZTx%2FRY%2FeOg%3D>
 - MERCASTURIAS:
<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747379?access=RZksnix8E%2F%2B3ubX%2BvIjOx5wHVrBV1UIYwVEg6%2B%2B0lp8%3>
 - MERCABADAJOZ:
<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747285?access=W1poOy6RqQX%2F%2F1UYZFr4BcqM6fQs5TtwmXLmM6On%2BA8%3D>
 - MERCAMALAGA:
<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747473?access=NBIB1oMfaWolMcMgJa3JLJS7ol%2BEZGeiufUyLdAz7CE%3D>

Asimismo, el Sistema Interno de Información dispone de la siguiente vía de comunicación:

- **Reunión presencial:** posibilidad de comunicar cualquier conducta de manera verbal mediante la petición por parte del informante de una reunión presencial con el Responsable del Sistema, dentro del plazo máximo de siete (7) días a contar desde la solicitud.

En caso de que cualquier comunicación, información o denuncia incluida en el ámbito de aplicación material del presente Procedimiento se comunique por vía distinta a las previstas anteriormente, se remitirá por quien la reciba de forma inmediata y confidencial a la persona física Responsable del Sistema, absteniéndose de compartir esta información con personas ajenas a la gestión del Sistema Interno de Información, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2.g) de la Ley 2/2023.

Como medio adicional al Sistema Interno de Información, se podrán presentar las comunicaciones objeto de la Ley 2/2023 ante el canal externo de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. y, en su caso, ante la Fiscalía Europea cuando los hechos atenten contra los intereses financieros de la Unión.

6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

MERCASA ha implementado un Canal Interno de Información al que acceder desde cualquier dispositivo electrónico con conexión a Internet.

La finalidad del Canal es permitir que cualquier interesado pueda comunicar, de forma anónima si así lo desea, todas aquellas conductas incluidas en el ámbito objetivo del Sistema Interno de Información especificado en la Política y en el presente Procedimiento.

6.1. FORMULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La persona que decida formular una comunicación deberá facilitar con la misma la máxima información disponible sobre los hechos comunicados, debiendo incluir expresamente:

- El tipo de vínculo que el informante mantiene con MERCASA, de acuerdo con el apartado 3 de la Política y del Procedimiento del Sistema Interno de Información.

- La fecha o fechas en que se hubieran cometido los hechos denunciados como infractores (aunque sea por aproximación).
- La/s persona/s que, en su caso, fueran responsables de dicha infracción.
- Una descripción completa y precisa de los hechos.
- Existencia de testigos, y, en su caso, un listado de los mismos.
- Si fuera posible, documentos, datos y demás fuentes de prueba o información que, en su caso, pudieran permitir la investigación de los hechos.

6.2. RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La persona física Responsable del Sistema llevará a cabo la gestión de las comunicaciones.

Una vez realizada la comunicación, se procederá a su registro en la herramienta soporte para la gestión de denuncias, asignándole un código de acceso único.

La presentación de la comunicación 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 comunicación, 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 comunicación y el número de registro asignado.

El Canal dispondrá de 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 puedan recabarse se tratarán con respeto a la normativa en materia de protección de datos que resulte de aplicación y en los términos previstos en la Política de Privacidad y Protección de datos de MERCASA, en los términos dispuestos en el apartado 9 del presente procedimiento, o en los términos previstos en las respectivas normativas reguladoras de MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ y MERCAMÁLAGA.

6.3. ESPECIALIDADES DE LAS DENUNCIAS VERBALES

Se ofrece la posibilidad de comunicar infracciones normativas, a petición del informante, mediante una reunión presencial con el Responsable del Sistema que

podrá ser solicitada en la siguiente dirección de correo electrónico: compliance@mercasa.es.

En caso de realizar la comunicación mediante reunión presencial, la persona física Responsable del Sistema la documentará de alguna de las formas siguientes, previo consentimiento del informante:

- Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible; o
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación.

En el caso de comunicaciones realizadas de forma presencial mediante una 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 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. Sin perjuicio de los derechos que correspondan al informante de acuerdo con la normativa sobre protección de datos, se le ofrecerá la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación. Si por cualquier motivo el informante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la tramitación continuará su curso.

Finalmente, se adjuntará la grabación o la transcripción de la conversación a la aplicación del Canal y continuará la tramitación del expediente conforme a lo establecido en los siguientes apartados.

6.4. ANÁLISIS FORMAL DE LA COMUNICACIÓN

Una vez registrada la comunicación, la persona física Responsable del Sistema realizará una valoración preliminar de los elementos formales de la denuncia, para su traslado al Comité de Cumplimiento en su condición de Responsable del Sistema

Interno de Información conforme al artículo 8.2 de la Ley 2/2023, quien resolverá sobre su admisión o inadmisión a trámite.

Con carácter previo a la decisión de admitir a trámite la denuncia, se podrá recabar la información adicional precisa para su valoración previa. En caso de que dicha información deba ser aportada por el informante, éste contará con un plazo de tres (3) días hábiles desde que sea requerido para ello. Dicha comunicación se realizará a través del Canal Interno de Información o por cualquier otro medio que permita dejar constancia de la tramitación.

En función de la materia objeto de la comunicación se podrá solicitar la valoración previa de la misma a otras áreas de la Organización en aquellos casos en los que lo considere oportuno.

El acceso a la información para la valoración previa de una comunicación conllevará la firma del correspondiente compromiso de confidencialidad y declaración de ausencia de conflicto de interés por parte de todas las personas que accedan a la misma que, en todo caso, serán las mínimas imprescindibles para llevar a cabo dicha valoración.

Si, tras realizarse la valoración previa, se considerase que la comunicación está relacionada con materias reguladas a través de procedimientos específicos, como el "Protocolo de prevención frente al acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo y de la discriminación en el trabajo" y cualquier otro que pudiera acordarse en un futuro, se dará acuse de recibo de la comunicación al informante y se remitirá al órgano instructor que corresponda. Así, se tramitarán estas comunicaciones de conformidad con lo dispuesto en los citados protocolos o procedimientos que, en todo caso, contarán con las garantías y plazos previstos en la Ley 2/2023.

Una vez categorizada la comunicación, esta será analizada con detenimiento y se comprobará que contiene todos los campos necesarios para que se pueda iniciar la correspondiente investigación. En caso contrario, o si la comunicación tuviera algún defecto que imposibilite su adecuada tramitación, se efectuará una solicitud de requerimiento de información al informante a través de la herramienta y por los plazos anteriormente previstos de tres (3) días hábiles.

6.5. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA COMUNICACIÓN

Con base en la valoración previa efectuada, se resolverá por el Responsable del Sistema sobre la admisión o inadmisión a trámite de la comunicación. La decisión de admisión o inadmisión a trámite se notificará al informante y se registrará en la herramienta soporte del Canal.

Se procederá a la **inadmisión a trámite de la comunicación**, en los siguientes supuestos:

- Cuando los hechos relatados no estén incluidos en el ámbito objetivo de aplicación de la Política y del Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.
- Cuando los hechos relatados carezcan de verosimilitud.
- Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento por no reunir los requisitos mínimos para su tramitación, o cuando existan indicios racionales de que la prueba se hubiera obtenido mediante la comisión de un delito.
- Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual hayan concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de derecho que justifiquen un seguimiento distinto.
- Cuando se produzca la pérdida sobrevenida del objeto de la comunicación, por haberse subsanado la causa de la misma de forma previa a su admisión a trámite.
- Cuando las informaciones ya estén completamente disponibles para el público o constituyan meros rumores.
- Cuando exista incompetencia subjetiva del Canal para conocer de los hechos comunicados en los términos establecidos en la Política y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

En caso de que la comunicación no sea admisible, se motivará de forma sucinta y se informará al informante a la mayor brevedad posible haciéndole saber su inadmisión.

En caso de admisión a trámite, la decisión será comunicada al informante mediante los medios establecidos para mantener la comunicación con el mismo. Si eso no fuera técnicamente posible, la decisión será comunicada por otra vía de comunicación alternativa facilitada.

La decisión de admisión a trámite incluirá, cuando se considere necesario en atención a las circunstancias del caso, un pronunciamiento sobre la adopción de las medidas de protección previstas en la ley.

Asimismo, la persona afectada por la comunicación, siempre que ésta sea admitida, será informada sobre (i) la admisión a trámite de la comunicación y (ii) las acciones u omisiones que se le atribuyen. Esta comunicación se efectuará en el plazo más adecuado para el buen fin de la investigación.

Con carácter excepcional, si existe riesgo importante de que la notificación al denunciado ponga en peligro la eficacia de la investigación o recopilación de pruebas, no se procederá a la notificación hasta que cese dicho riesgo.

6.6. FASE DE INVESTIGACIÓN

6.6.1. DESIGNACION DE INSTRUCTOR

La admisión a trámite de la denuncia supondrá la apertura del expediente de investigación. Una vez admitida a trámite la comunicación, el Responsable del Sistema designará al instructor en el plazo cinco (5) días hábiles y le requerirá el inicio del procedimiento de investigación.

Con carácter general, la instrucción de los expedientes de investigación será realizada por la persona que ostente la Secretaría del Comité de Cumplimiento como persona física Responsable del Sistema, sin perjuicio de que puedan colaborar con ella otras personas, internas o externas, que cuenten con la experiencia o conocimientos necesarios. En situaciones de acoso, se estará a lo dispuesto en el “Protocolo de prevención frente al acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo y de la discriminación en el trabajo”.

En todo caso, el Responsable del Sistema supervisará la gestión e investigación de las comunicaciones que se instruyan por los anteriores y les prestarán, en todo momento, su soporte, asistencia y asesoramiento.

6.6.2. PRINCIPIOS GENERALES DE LA INSTRUCCIÓN

Durante todo el expediente de investigación se velará por el respeto y cumplimiento de los principios y garantías consagradas en la Política del Sistema Interno de Información.

En todo caso, el Instructor extremará en todo momento la debida confidencialidad de las personas implicadas y muy especialmente, la del informante, protegiendo su identidad. De esta manera, la identidad del informante solo será conocida por el Instructor que hubiera sido designado o por los colaboradores de la instrucción, si los hubiere. El mismo no podrá conceder el derecho de acceso total al expediente y, en concreto, a la comunicación inicial o a cualesquiera otros documentos de los que pudiera derivar sospecha o revelación de la identidad del informante.

Se garantizará el derecho de defensa y el derecho a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas por la comunicación. La persona denunciada tiene derecho a conocer de las acciones u omisiones que se le atribuyan mediante comunicación sucinta de los hechos y a ser oída en cualquier momento, en la forma que se considere adecuada para garantizar el buen fin de la investigación y se le deberá informar de la posibilidad de comparecer asistido por un abogado. En ningún caso se le comunicará la identidad del informante ni tendrá acceso a la comunicación.

6.6.3. INSTRUCCIÓN

El Instructor llevará a cabo todas aquellas actuaciones o comprobaciones que considere necesarias para la averiguación de los hechos relatados. A tal efecto, se practicarán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- **Análisis documental.** El instructor analizará pormenorizadamente la información y/o documentación aportada por el informante, persona afectada o testigos. Asimismo, podrá requerir cuanta información y/o documentación adicional de carácter profesional resulte necesaria, siempre atendiendo a criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

- **Diligencias testificales.** El instructor habrá de dar trámite de audiencia a las personas interesadas, incluyendo, en su caso, al informante, persona afectada y testigos. Todos ellos deberán de ser conocedores de los derechos, garantías y deberes que asisten a las partes.

Las entrevistas mantenidas habrán de estar debidamente documentadas, bien mediante grabación (previa solicitud y autorización del interesado) o mediante acta de la reunión mantenida. En este último caso, se adjuntará el acta de los derechos, garantías y deberes de las partes, firmada por todos los asistentes.

- **Opiniones o informes técnicos o periciales.** En cualquier momento de la fase de instrucción, el instructor podrá recabar una opinión o informe técnico, tanto de otros profesionales de MERCASA, como de expertos externos en la materia, que deberán respetar los principios establecidos en la Política del Sistema. Dichas opiniones o informes externos deberán adjuntarse al Informe de Investigación.

6.6.4. INFORME

Una vez concluidas todas las diligencias y actuaciones de investigación, el Instructor procederá a la emisión de un Informe de Investigación, que incluirá, al menos:

- Hechos relatados en la comunicación
- Diligencias practicadas en la instrucción del expediente
- Alegaciones de la persona denunciada
- Resultado de las diligencias practicadas
- Valoración de los hechos denunciados
- Conclusiones

6.6.5. PLAZOS PARA LA INSTRUCCIÓN

La instrucción no podrá exceder del plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, que no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante,

a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, 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, conforme al artículo 9.2.d) de la Ley 2/2023. En todo caso, la ampliación de plazo deberá motivarse.

6.7. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

A la vista del informe de investigación, el Responsable del Sistema emitirá una propuesta de resolución que contendrá, al menos:

- **El archivo de la comunicación o denuncia**, en el supuesto de que, tras la oportuna investigación, se considere que no han quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Sistema Interno de Información. En este caso, y si procediera, se acordará la remisión de la información debidamente anonimizada en cumplimiento de todas las garantías de confidencialidad exigibles, a otras áreas de la organización para su gestión; cuando las diligencias practicadas no acrediten suficientemente la comisión de la infracción; cuando no se haya podido identificar a la persona o personas responsables o cuando se concluyera, en cualquier momento, que ha prescrito la infracción.
- La **declaración de la existencia de incumplimiento**, en cuyo caso se podrán adoptar las siguientes **medidas**:
 - **Medidas correctivas**: Cuando se haya acreditado la comisión de cualquier incumplimiento que quede dentro del ámbito de aplicación del presente Procedimiento de Gestión.
 - **Propuesta de incoación de expediente disciplinario**: Cuando los hechos denunciados revistan indicios de ser constitutivos de infracción susceptible de sanción disciplinaria, el Responsable del Sistema lo comunicará a la Dirección competente de MERCASA.

- **Remisión de la información al Ministerio Fiscal:** Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, siempre que no se vean afectados otros derechos fundamentales.
- **Remisión de la información a la Fiscalía Europea:** Cuando los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, siempre que no se vean afectados otros derechos fundamentales.
- **Remisión de la información a otras autoridades u Organismos competentes,** cuando proceda, según lo dispuesto en la normativa vigente.

Con independencia de que se hayan podido acreditar o no los hechos objeto de la comunicación o de que se haya evidenciado o no algún tipo de incumplimiento, se podrán acordar medidas de mejora cuando en el marco de la investigación se detecte la conveniencia de implementar alguna mejora para prevenir incumplimientos futuros.

6.8. COMUNICACIÓN

Durante la tramitación del expediente, la persona física Responsable del Sistema realizará al menos las siguientes comunicaciones:

- **Comunicación al Informante:** La decisión sobre la admisión a trámite de la comunicación será comunicada al informante que haya facilitado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones, o bien, mediante la herramienta del Canal, siempre que no comprometa la investigación. Asimismo, una vez finalizada la investigación se le informará de forma sucinta del resultado de la misma. Todo ello, salvo que la persona hubiese renunciado al derecho a recibir notificaciones. Se entenderá que ha renunciado cuando se intente contactar por MERCASA sin éxito.
- **Comunicación al denunciado:** Quien haya sido objeto de denuncia, siempre que sea admitida, será informado en el tiempo y forma que se

considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación sobre (i) la recepción de la denuncia; (ii) las acciones u omisiones que se le atribuyen; (iii) cómo ejercitar los derechos en materia de protección de datos, para lo cual aplicará lo establecido en el presente Procedimiento y en la Política de Privacidad. Asimismo, se le informará de la resolución final del expediente.

7. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Existe conflicto de interés cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una comunicación está comprometida por su relación con el informante, con el denunciado, con las personas afectadas o con los hechos.

En el caso de que la denuncia fuera dirigida contra alguno de los miembros que forman parte del órgano que ha sido designado como Responsable del Sistema, o concurriera algún conflicto de interés entre éstos o cualesquiera otras personas que tengan que intervenir en la tramitación del expediente, éstos se abstendrán de intervenir en la tramitación y resolución del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de denunciado). Además, la plataforma online del Canal Interno de Información permite expresamente al informante la posibilidad de indicar si existe una situación de conflicto de interés con la persona física Responsable del Sistema.

El conflicto de interés puede ser:

- **Directo**, cuando se es objeto de la denuncia.
- **Indirecto**, cuando, sin ser la persona denunciada, la objetividad tenga riesgo de verse comprometida por otros motivos, tales como:
 - La existencia de una relación de afectividad o parentesco con la persona denunciada.
 - Amistad o enemistad manifiesta con el informante o la persona denunciada o, si son varios, con cualquiera de ellos.
 - Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de afectividad o de parentesco con el informante o la persona denunciada 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 con el informante o con la persona denunciada.

En este supuesto, se restringirá la información relativa al expediente a la persona incursa en el conflicto de interés. En todo caso, se aplicará lo regulado en la **Política de Prevención de Conflictos de Interés**.

8. REGISTRO DE COMUNICACIONES

El Responsable del Sistema mantendrá un registro actualizado, preferiblemente en formato digital, con las comunicaciones formuladas y los procedimientos sustanciados en relación con las mismas.

Las personas autorizadas para la gestión del Sistema Interno de Información podrán dejar constancia, en la herramienta de gestión del Canal, de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar a los efectos de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Ley 2/2023.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

Los tratamientos de datos personales que deriven de la recepción y gestión de comunicaciones a través del Sistema interno de información se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), 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, así como en lo dispuesto en el Título VI de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción..

En particular, se observarán las siguientes reglas:

1. Finalidad: Los datos personales únicamente serán tratados con la finalidad de gestionar, tramitar e investigar las informaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, así como para dar cumplimiento a las obligaciones legales derivadas de la normativa mencionada.

2. Minimización de datos: No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una comunicación específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

3. Plazos de conservación: Los datos serán conservados durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación interna o dar traslado a la autoridad competente. En todo caso, transcurridos diez años desde la recepción de la comunicación, los datos deberán ser suprimidos, salvo que su conservación resulte necesaria para mantener evidencias del funcionamiento del Sistema de información, en cumplimiento de la Ley 2/2023.

4. Derechos de los interesados: Los informantes y las personas afectadas, así como otras que hayan podido participar conforme a lo establecido en este Procedimiento de Gestión podrán ejercitar en cualquier momento los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad), sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Título VI de la Ley 2/2023, cuando dichos derechos puedan comprometer la confidencialidad de la identidad del informante o la integridad de la investigación.

5. Confidencialidad y seguridad: Se aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, asegurando en todo momento la protección de la identidad del informante y de las personas afectadas.

6. Responsable del tratamiento y DPO: El responsable del tratamiento contará con un Delegado de Protección de Datos (DPO), a quien los interesados podrán dirigirse para el ejercicio de sus derechos y para cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos en el marco del Sistema Interno de Información.

Los ejercicios de derechos derivados de la presentación de comunicaciones o informaciones habrán de formularse a la dirección de correo electrónico dpo@mercasa.es.

10. INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Con carácter general, el Personal de MERCASA, incluidas las personas pertenecientes al órgano de administración de la entidad, está obligado a cumplir con lo establecido en el presente Procedimiento, pudiendo proceder la adopción de medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Adicionalmente, la Ley 2/2023 establece un régimen sancionador al que están sujetas todas las personas físicas y jurídicas que cometan alguna de las infracciones tipificadas en la citada ley. En el caso de que sean personas físicas las responsables de las infracciones, el importe de las multas oscilará entre 1.001 y 300.000 euros, dependiendo de si se ha cometido una infracción leve, grave o muy grave.

En el ámbito del sector público estatal, será competente para la aplicación del régimen sancionador la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.).

La obligación de cumplir con este Procedimiento se extiende a las personas ajenas a MERCASA que formulen una comunicación a través del Sistema Interno de Información de la entidad.

11. PUBLICIDAD DEL PROCEDIMIENTO

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 2/2023 y conforme a las buenas prácticas en materia de transparencia, este Procedimiento estará a disposición de todas las partes interesadas en la web de MERCASA y en su intranet para su información y consulta, junto con la **Política del Sistema Interno de Información**.

12. ENTRADA EN VIGOR Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

El Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información entrará en vigor al día siguiente a su aprobación por el Consejo de Administración de MERCASA.

El presente Procedimiento se ajustará, en su interpretación y aplicación, a los siguientes elementos:

- i. La Directiva (UE) 2019/1937, la Ley 2/2023 y demás legislación que resulte de aplicación;
- ii. La doctrina y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y de los tribunales nacionales;
- iii. Las circulares, informes o guías emitidas por la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.); y
- iv. Los criterios interpretativos que, dentro del marco de los anteriores, vaya fijando el Comité de Cumplimiento de MERCASA.

El presente Procedimiento será revisado en caso de que se identifiquen posibles mejoras o se produzcan cambios normativos, organizativos o cualesquiera otros que así lo justifiquen.

La actualización de este Procedimiento ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MERCASA en fecha 15 de diciembre de 2025.

13. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Cambios	Fecha de aprobación Consejo de Administración de MERCASA
1.0	Procedimiento de nueva creación	24 de mayo de 2023
2.0	Modificación Procedimiento	15 de diciembre de 2025