

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA**

**1. DEFINICIÓN**

El Procedimiento de Gestión, tramitación e investigación de las informaciones recibidas a través de los canales internos de información de MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA (en adelante "PGI") regula, como su propio nombre indica, la gestión, tramitación e investigación de las informaciones recibidas por los informantes en el marco 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.

**2. ÁMBITO SUBJETIVO: LOS INFORMANTES Y LOS AFECTADOS, SUS DERECHOS Y DEBERES.**

**2.1. LOS INFORMANTES**

El Sistema interno de información, a través de los canales internos configurados para cada entidad, está puesto a disposición de todos los empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena, autónomos, accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión, colaboradores y personal subcontratado por MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ, y MERCAMÁLAGA.

Igualmente, está disponible para las personas trabajadoras de MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ y MERCAMÁLAGA, cuya relación laboral o estatutaria haya finalizado, voluntarios, becarios, personas trabajadoras en períodos de formación, personas trabajadoras cuya relación laboral todavía no haya comenzado y que hayan obtenido información durante el proceso de selección o de negociación precontractual que pudiera revelar una infracción de las recogidas en el apartado 2.1, así como para los terceros que entren en contacto con la actividad desarrollada por MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ y MERCAMÁLAGA.

Todas las personas relacionadas anteriormente son aquellas que pueden ser consideradas informantes potenciales.

Al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones; sin perjuicio de que los canales internos de información permitirán la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA**

Quien presente una comunicación tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas. Los sistemas internos de información no obtendrán datos que permitan la identificación del informante y deberán contar con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.

La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. En particular, se trasladará al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial. Cuando la autoridad competente lo comunique al informante, le remitirá un escrito explicando los motivos de la revelación de los datos confidenciales en cuestión.

En cualquier caso, el informante no tiene la responsabilidad de calificar los hechos sucedidos, sino que únicamente se limitará a especificar con el máximo detalle posible lo sucedido. No se puede responsabilizar al informador debido a su conducta sesgada y sus conocimientos jurídicos facultativos.

En ese marco, se ha de cumplir con las exigencias siguientes:

- Confidencialidad
- Anonimato, que en el caso de comunicaciones anónimas se debería implementar una herramienta que permita la comunicación con el informante anónimo.
- No represalias al informante.
- Imparcialidad en las investigaciones.

Los informantes tendrán derecho a medidas de protección cuando tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes y cuando la comunicación se haya realizado de conformidad a lo establecido.

Así pues, como medida de protección se impone la prohibición expresa de actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas y tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación. Esta prohibición también se aplicará, también a:

- Específicamente a los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante;
- Personas físicas que, en el marco de la organización en la que preste servicios el informante, asistan al mismo en el proceso;

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA**

- Personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros de trabajo o familiares del informante, y
  - Personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa.
- Así, los derechos del informante se resumen a continuación:

- Decidir si desea formular la comunicación de forma anónima o no anónima, garantizándose, en su caso, la reserva de identidad.
- Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir las comunicaciones a propósito de la investigación o renunciar a recibir comunicaciones.
- Derecho a la confidencialidad. El Responsable del Sistema Interno de Información no podrá comunicar al afectado la identidad del informante, 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.
- Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
- Derecho a la no represalia, siempre que actúe de buena fe.
- Derecho a conocer el estado de la tramitación de la comunicación y los resultados de la investigación, así como a ser informado, en su caso, de la resolución o archivo de la denuncia.
- Derecho a protección en el caso de que comuniquen o revelen infracciones previstas en el apartado 2.1 de este Código, cuando tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación.

Asimismo, los deberes del informante son:

- Actuar de buena fe. Las denuncias comunicaciones de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que en su caso procedan contra el informante.
- Aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA**

- Deber de confidencialidad. El informante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del Responsable del Sistema Interno de Información la identidad del denunciado afectado, con las excepciones legalmente previstas.

Cuando una persona que hubiera participado en la comisión de la infracción administrativa objeto de la información sea la que informe de su existencia, de buena fe y con voluntad de colaboración, mediante la presentación de la información y siempre que la misma hubiera sido presentada con anterioridad a que hubiera sido notificada la incoación del procedimiento de investigación o sancionador, MERCASA y, en su caso, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ o MERCAMÁLAGA al efecto de calificar o, en su caso, sancionar su participación o relación con los hechos objeto de denuncia, mediante informe motivado, podrán eximirle del cumplimiento de la sanción administrativa que le correspondiera siempre que haya cesado en la comisión de la infracción en el momento de la presentación de la comunicación o revelación e identificado, en su caso, al resto de personas que hayan participado o favorecido aquella y haya procedido, en su caso, a la reparación del daño causado que le sea imputable.

La atenuación de la sanción podrá extenderse al resto de los participantes en la comisión de la infracción, en función del grado de colaboración activa en el esclarecimiento de los hechos, identificación de otras participantes y reparación o minoración del daño causado.

**2.2. LAS PERSONAS AFECTADAS**

Las personas afectadas tendrán derecho a:

- La presunción de inocencia, al derecho de defensa, pudiendo comparecer asistido de abogado, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.
- 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 al expediente, a presentar alegaciones por escrito y al tratamiento de sus datos personales, facilitándose una noticia de la comunicación con sucinta relación de los hechos investigados, aunque sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante o a otras personas afectadas por el expediente.
- 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 afectado 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 el trámite de audiencia.

### 3. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN: ÁMBITO OBJETIVO, FUNCIONAMIENTO E IDENTIFICACIÓN

#### 3.1. ÁMBITO OBJETIVO Y FUNCIONAMIENTO

En canal interno de información está integrado dentro del Sistema interno de información y deberá permitir realizar comunicaciones por escrito y/o verbalmente, pudiendo el informante solicitar presentar mediante una reunión presencial en el plazo de 7 días las comunicaciones relativas a:

- a. Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea.
- b. Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

El canal interno de información es el cauce preferente para informar sobre estas acciones u omisiones, pero cuando se realicen comunicaciones verbales, incluidas las realizadas a través de reunión presencial, telefónicamente o mediante sistema de mensajería de voz, deberán documentarse de alguna de las maneras 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 realizada por el personal responsable de tratarla.

Además, a quienes realicen la comunicación a través de canales internos se les informará, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

En el caso de las comunicaciones realizadas a través del canal de comunicación, que gestionará el Responsable del Sistema interno de información como garante de las gestiones, a través de la persona designada al efecto, el proceso iniciará mediante comunicación escrita a través del mismo sobre las incidencias, infracciones o incumplimientos de las que se tengan conocimiento.

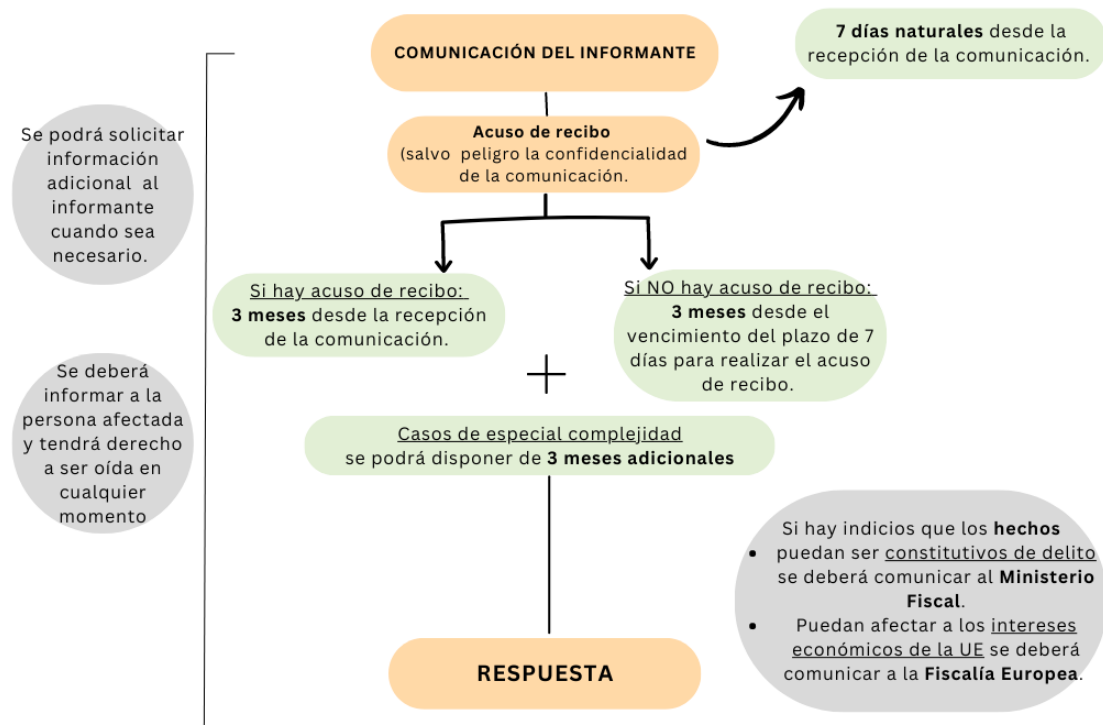
Una vez recibida la comunicación, se emitirá un acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA**

Durante el plazo para dar respuesta, se prevé la posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante información adicional. Así mismo se deberá informar a la persona afectada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento; así como exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.

Se deberá dar respuesta a las actuaciones de investigación en un periodo máximo de 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación en caso de que se haya realizado acuse de recibo. En caso de no realizarse acuse de recibo, se dispondrá de 3 meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días naturales después de efectuarse la comunicación. En aquellos casos que, por su especial complejidad se requiera una ampliación de tiempo para dar respuesta, se podrá sumar adicionalmente un plazo de otros 3 meses más. Así mismo, el Responsable del Sistema interno de información deberá remitir la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito; o bien a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

## canal de denuncias



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E  
INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN  
LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA,  
MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y  
MERCAMÁLAGA****3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES INTERNOS DE INFORMACIÓN**

Cualquier persona que esté dentro del ámbito subjetivo establecido en el apartado 2 de este procedimiento que tenga conocimiento de una conducta que tenga que ver con el ámbito objetivo relacionado en el punto anterior (infracciones penales, administrativas graves o muy graves e infracciones del derecho de la Unión Europea), lo pondrá en conocimiento del Responsable del Sistema de información por medio de alguna de las siguientes vías:

a) Por escrito:

1. A través de correo postal, siendo el buzón de correo postal: Paseo de la Habana 180, 28036 Madrid, a la atención del Responsable del Sistema de información interna.

2. Medio electrónico habilitado al efecto:

- Informaciones relacionadas con MERCASA

Identificación canal:

<http://centinela.lefebvre.es/public/concept/1746065?access=JQAZmrfqsn3d%2bDQyMuD5JfPXVSXVv%2f5SLBmaD6I3Y%3d>

Página web: [www.mercasa.es](http://www.mercasa.es)

- Informaciones relacionadas con MERCALGECIRAS

Identificación canal:

<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747727?access=icykHNOHLal0g7BmxkmVIUckdf2A%2B25k7ZTx%2FRY%2FeOg%3D>

Página web: [www.mercalgeciras.es](http://www.mercalgeciras.es)

- Informaciones relacionadas con MERCASTURIAS

Identificación canal:

<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747379?access=RZksnix8E%2F%2B3ubX%2BvljOx5wHVrBV1UIYwVEg6%2B%2B0lp8%3D>

Página web: [www.mercasturias.com](http://www.mercasturias.com)

- Informaciones relacionadas con MERCABADAJOZ

Identificación canal:

<http://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747285?access=W1poOy6RqQX%2f%2f1UYZFr4BcqM6fQs5TtwmXLmM6On%2ba8%3d>

Página web: [www.mercabadajoz.es](http://www.mercabadajoz.es)

- Informaciones relacionadas con MERCAMÁLAGA



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA**

Identificación canal:

<http://centinela.lefebvre.es/public/concept/1747473?access=NBIB1oMfaWolMcMgJa3JLJS7ol%2bEZGeiufUyLdAz7CE%3d>

Página web: [www.mercamalaga.es](http://www.mercamalaga.es)

b) Verbalmente:

1. Mediante reunión presencial con el Responsable del Sistema de información interna pudiendo ser la conversación grabada en un formato seguro, duradero y accesible o recogida por escrito a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.
2. Vía telefónica a través del número 900869759, pudiendo ser la conversación grabada en un formato seguro, duradero y accesible.
3. A través del sistema de mensajería de voz en el teléfono reflejado en el punto anterior, pudiendo ser la conversación grabada en un formato seguro, duradero y accesible.

**4. ÓRGANO COMPETENTE**

Será competente para la recepción y tramitación de estas denuncias el Comité de Prevención de Riesgos Penales de MERCASA, Responsable del Sistema Interno de Información, a través de la persona que ocupe la secretaría de ese Comité al ser ésta la persona en la que se delegan, por parte del Responsable del Sistema, las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación.

La tramitación de las denuncias corresponderá a la persona mencionada, quien investigará, de forma autónoma e independiente, todas las informaciones recibidas por este medio, siempre que revistan caracteres de verosimilitud, que los hechos relatados sean constitutivos de alguna de las infracciones mencionadas en el apartado dedicado al ámbito objetivo en este Procedimiento y la comunicación no carezca manifiestamente de fundamento o no existan indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito.

En el caso de que se recibiese una información relativa a la conducta de una persona que forme parte del Comité de Prevención de Riesgos Penales, ésta no podrá intervenir por existir conflicto de intereses, quedando suspendido de su cualidad de miembro, desde la recepción de la información y mientras se desarrolle la evaluación de la misma y, en su caso, la investigación correspondiente.

En todo caso, se realizará anotación en el libro-registro de todas las informaciones recibidas en el Sistema interno de información, tanto si se investigan como si no, con fines estadísticos.

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



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE MERCASA, MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ Y MERCAMÁLAGA

MERCALGECIRAS, MERCASTURIAS, MERCABADAJOZ o MERCAMÁLAGA, dependiendo de la entidad afectada.

### 5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los tratamientos de datos personales que deriven de la recepción de comunicaciones a través del canal de denuncias se registrarán 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 5 de diciembre, 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.

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

Los objetivos relacionados con la protección y la seguridad de los datos son la confidencialidad, integridad y disponibilidad como finalidad de la protección del informante y del sujeto afectado, cumpliendo con:

- No encadenabilidad, en cuanto a que los datos sólo sean tratados y valorados para la finalidad para la que fueron recogidos.
- Transparencia, en cuanto que es imprescindible para el control y dirección de los datos, procesos y sistemas en todos los procesos, y un requisito previo al tratamiento de datos legítimos y, en caso de necesidad, los sujetos afectados puedan otorgar su consentimiento.
- Capacidad de intervenir, para que el informante o sujeto afectado puedan de forma activa ejercer sus derechos en cualquier momento.

### 6. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN

Toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., una vez que esté creada, o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno.