

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS

MERCABARNA

Control de canvis

Versió	Data d'aprovació	Elaborat per	Aprovat per
1.0	16/06/2023	Unitat de Riscos i Compliment	Consell d'Administració
2.0	19/12/2024	Unitat de Riscos i Compliment	Consell d'Administració

ÍNDIX

1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT	4
2. DRETS I DEURES DE LAS PARTS IMPLICADES	4
3. FUNCIONAMENT DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ	8
<i>A) Interposició de la comunicació</i>	8
<i>B) Recepció de la comunicació</i>	9
<i>C) Avaluació de la comunicació</i>	9
<i>D) Investigació sobre els fets denunciats</i>	10
<i>E) Resolució de l'expedient</i>	11
4. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	12
5. CANALS EXTERNS D'INFORMACIÓ	13

1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT

El procediment de gestió de les informacions rebudes a través dels canals interns d'informació de Mercados de Abastecimientos de Barcelona, S.A. (en endavant, "*Mercabarna*") regula la gestió, tramitació i investigació de les informacions rebudes per les persones informants en el marc de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció (en endavant, "*Llei de protecció de la persona informant*").

En aquest sentit, el present document té com a objectiu principal determinar el procediment d'actuació davant les comunicacions rebudes a través del Sistema Intern d'Informació de Mercabarna d'acord amb la normativa i legislació vigent.

2. DRETS I DEURES DE LAS PARTS IMPLICADES

- *Drets i deures de les persones informants*

Totes les persones relacionades anteriorment són aquelles que poden ser considerades persones informants potencials.

En fer la comunicació, la persona informant podrà indicar un domicili, correu electrònic o lloc segur per rebre les notificacions; sense perjudici que els canals interns d'informació permetran la presentació i posterior tramitació de comunicacions anònimes.

Qui presenti una comunicació té dret a que la seva identitat no sigui revelada a terceres persones. Els canals interns d'informació no obtindran dades que permetin la identificació de la persona informant i hauran de comptar amb mesures tècniques i organitzatives adequades per preservar la identitat i garantir la confidencialitat de les dades corresponents a les persones afectades i a qualsevol tercer/a que s'esmenti a la informació subministrada, especialment la identitat de la persona informant en cas que s'hagués identificat.

La identitat de la persona informant només podrà ser comunicada a l'Autoritat judicial, al Ministeri Fiscal o a l'autoritat administrativa competent en el marc d'una investigació penal, disciplinària o sancionadora. En particular, s'ha de traslladar a la persona informant, abans de revelar la seva identitat, llevat que aquesta informació pogués comprometre la investigació o el procediment judicial. Quan l'autoritat competent ho comuniqui a la persona informant, li remetrà un escrit explicant els motius de la revelació de les dades confidencials en qüestió.

En qualsevol cas, la persona informant no té la responsabilitat de qualificar els fets succeïts, sinó que únicament es limitarà a especificar amb el màxim detall possible els fets. No es pot responsabilitzar a la persona informadora per de la conducta esbiaixada o pels seus coneixements jurídics facultatius.

Les persones informants tenen dret a **mesures de protecció** (arts. 35 i ss. de la llei de protecció de la persona informant) quan tinguin motius raonables per pensar que la informació referida és veraç en el moment de la comunicació o revelació, encara que no aportin proves concloents i quan la comunicació s'hagi realitzat de conformitat amb allò establert en la normativa.

Així, com a mesura de protecció, Mercabarna imposa la prohibició expressa d'actes constitutius de represàlia, incloses les amenaces i temptatives de represàlia contra les persones que presentin una comunicació. Aquesta prohibició també s'aplica a:

- Específicament als representants legals de les persones treballadores en l'exercici de les funcions d'assessorament i suport a la persona informant.
- Persones físiques que, en el marc de l'organització en què presti serveis la persona informant, hi assisteixin en el procés.
- Persones físiques que estiguin relacionades amb la persona informant i que puguin patir represàlies, com ara companys/es de feina o familiars de la persona informant, i
- Persones jurídiques, per a les quals treballi o amb les que mantingui qualsevol altre tipus de relació en un context laboral o en què ostenti una participació significativa.

Pel que fa als drets de la persona informant, es resumeixen en:

- Decidir si es vol formular la comunicació de **forma anònima o no anònima**, garantint-ne, si escau, la reserva d'identitat.
- Formular la **comunicació verbalment o per escrit**.
- Indicar un **domicili, correu electrònic o mitjà segur** on rebre les comunicacions a propòsit de la investigació o renunciar a rebre comunicacions.
- **Dret a la confidencialitat**. El Responsable del Sistema Intern d'Informació no pot comunicar a la persona afectada la identitat de la persona informant, amb les excepcions legalment previstes o en aquells supòsits en què aquest últim ho consenti expressament quan, altrament, no sigui possible continuar amb la investigació.
- **Exercir els drets** que confereix la legislació de protecció de dades.
- **Dret a la no represàlia**, sempre que actuï de bona fe.
- Dret a **conèixer l'estat de la tramitació** de la comunicació i els resultats de la investigació, així com a ser informat/da, si escau, de la resolució o l'arxiu de la denúncia.
- **Dret a protecció**, en cas que es comuniquin o revelin infraccions previstes a l'apartat 2.1 d'aquest procediment, i quan tinguin motius raonables per pensar que la informació referida és veraç en el moment de la comunicació o la revelació.

Així mateix, els deures de la persona informant són:

- **Actuar de bona fe**. Les denúncies o comunicacions de mala fe poden donar lloc a les mesures disciplinàries i/o sancionadores que, si escau, siguin procedents contra la persona informant.
- **Aportar les dades i els documents** de què disposi relacionats amb els fets denunciats.
- **Deure de confidencialitat**. La persona informant no podrà comunicar a cap òrgan o persona diferents del Responsable del Sistema Intern d'Informació la identitat de la persona denunciada ni el contingut de la denúncia, amb les excepcions legalment previstes.

Quan una persona que hagi participat en la comissió de la infracció administrativa objecte de la informació sigui la que informi de la seva existència, de bona fe i amb voluntat de col·laboració, mitjançant la presentació de la informació i sempre que aquesta hagi estat presentada amb anterioritat al fet que hagués estat notificada la incoació del procediment de recerca o sancionador, Mercabarna a l'efecte de qualificar o, si escau, sancionar la seva participació o relació amb els fets objecte de denúncia, mitjançant informe motivat, podran eximir-lo del compliment de la sanció administrativa que li correspongués, sempre que hagi cessat en la comissió de la infracció en el moment de la presentació de la comunicació o revelació i identifiqui, si escau, a la resta de persones que hagin participat o afavorit en la conducta i/o hagi procedit, en el seu cas, a la reparació del dany causat que li sigui imputable.

L'atenuació de la sanció es pot estendre a la resta de les persones participants a la comissió de la infracció, en funció del grau de col·laboració activa en l'aclariment dels fets, identificació d'altres participants i reparació o minoració del dany causat.

- *Drets de les persones afectades*

Les persones afectades tindran dret a:

- La **presumpció d'innocència**, al dret de defensa, a comparèixer assistit d'advocat/da, preservant-ne la identitat i garantint-se la confidencialitat dels fets i les dades del procediment.
- Dret que se li comuniqui com **més aviat millor** que es troba en un procés d'investigació, per una denúncia presentada contra les mateixes o la seva actuació. Aquesta comunicació tindrà el contingut mínim següent: l'òrgan encarregat de la gestió, els fets denunciats, els drets que li assisteixen i el procediment de tràmit de la denúncia.
- **Dret d'accés a l'expedient, a presentar al·legacions per escrit i al tractament de les seves dades personals**, facilitant-se una notificació de la comunicació amb succinta relació dels fets investigats, encara que sense revelar informació que pogués identificar la persona informant o altres persones afectades per l'expedient.
- **Dret de rectificació de les dades personals** que siguin inexactes o incompletes.

- **Dret que se l'informi de la resolució, sobreseïment o arxiu de la denúncia**, si escau. Quan la comunicació a la persona afectada que ha estat objecte d'una denúncia, posi en perill la capacitat de Mercabarna per investigar o recopilar proves de manera eficaç, pel risc de destrucció o alteració de proves per part de la persona denunciada, aquesta es pot endarrerir fins al tràmit d'audiència.

3. FUNCIONAMENT DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ

A) Interposició de la comunicació

De conformitat amb la normativa vigent, Mercabarna ha implementat un Sistema Intern d'Informació, el qual integra els diferents canals interns d'informació que s'estableixen en l'organització.

La interposició d'una comunicació es podrà efectuar de forma verbal o escrita, encara que, el **Canal Intern d'Informació** (plataforma digital) es el **mitjà preferent** per fer les denúncies sobre conductes constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu.

El mètode de procedir a la interposició d'una comunicació per escrit serà la següent:

- Mitjançant el Canal Intern d'Informació (mitjà preferent) posat a disposició en la pàgina web de Mercabarna; o
- A través de correu postal, sent la bústia de correu postal: *C/Major de Mercabarna 76, Centre Directiu 5ª planta. C.P. 08040, Barcelona.*

En cas de les comunicacions verbals, incloses les realitzades a través d'una reunió presencial, telefònicament o mitjançant el sistema de missatgeria de veu amb el Responsable del Sistema Intern d'Informació, es documentarà d'alguna de les següents formes, previ consentiment de la persona informant:

- Mitjançant una gravació de la conversació en un format segur, durador i accessible; o

- A través d'una transcripció completa i exacta de la conversació realitzada per al personal responsable de tractar-la.

Per tot això, el Sistema Intern d'Informació de Mercabarna permet que les comunicacions es facin de forma **totalment segura, confidencial i amb la possibilitat de poder fer-ho anònimament**, posant a disposició d'un Canal Intern d'Informació (plataforma digital) que permet a la persona informant realitzar un seguiment de la seva comunicació.

B) Recepció de la comunicació

Serà competent per a la recepció i la tramitació de les denúncies **la Unitat de Riscos i Compliment** com a **Responsable del Sistema Intern d'Informació**, òrgan el qual té designades **en una de les seves persones integrants** les facultats de gestió del Sistema Intern d'Informació i de tramitació d'expedients d'investigació. Aquesta designació es posarà a disposició de totes les persones a l'apartat del Sistema Intern d'Informació de la pàgina web corporativa.

Per tot això, el Responsable del Sistema Intern d'Informació emetrà un acusament de la recepció de la comunicació a la persona informant, en el **termini màxim de set (7) dies naturals següents a la seva recepció**, excepte que pugui suposar un perill per a la confidencialitat de la comunicació.

C) Avaluació de la comunicació

Una vegada rebuda la comunicació, la persona designada amb les facultats de gestió del Sistema Intern d'Informació convocarà una reunió extraordinària de la **Unitat de Riscos i Compliment** per **analitzar la comunicació**, i mitjançant un acta motivada bé admetrà la comunicació o procedirà al seu arxivament (ex.: els fets denunciats no són considerats una infracció).

Ara bé, en el cas que la comunicació afectés a una de les persones integrants de la Unitat de Riscos i Compliment, ja sigui personal o professionalment, aquesta s'abstindrà de participar en el procediment de gestió de la comunicació per existir conflicte d'interès, quedant suspesa de les seves funcions fins la resolució de l'expedient.

En els casos que l'anàlisi de la denúncia sigui encomanada a una altra persona o òrgan de

l'organització, es traslladarà la denúncia a la persona o òrgan competent.

Durant el termini per donar resposta, es preveu la possibilitat de mantenir la comunicació amb la persona l'informant i, si es considera necessari, sol·licitar-li **informació addicional**. Així mateix, s'haurà d'informar a la persona afectada de les accions o omissions que se li atribueixen, i al seu dret de ser escoltada en qualsevol moment; mantenint-se en tot moment el respecte a la presumpció d'innocència i a l'honor de les persones afectades.

D) Investigació sobre els fets denunciats

En cas que la comunicació realitzada per la persona informant s'hagués admès per part de la Unitat de Riscos i Compliment, o per la persona o òrgan competent, es determinarà si cal incoar un procediment d'investigació interna. En cas afirmatiu, aquesta ho traslladarà a l'Alta Direcció per la **constitució d'un Comitè d'Ètica i de Conducta** per dur a terme la **investigació interna sobre els fets denunciats**, excepte per aquells casos en que la investigació dels fets sigui encomanada a una altra persona o òrgan competent.

Aquesta investigació interna inclourà totes les diligències que es considerin necessàries (ex.: entrevistes amb el personal, demanar proves documentals, etc.) per tal d'aclarir els fets denunciats e identificar les possibles persones responsables.

Durant la tramitació de l'expedient, a proposta del Comitè d'Ètica i de Conducta o l'òrgan competent de la investigació, s'adoptaran les **mesures cautelars necessàries** conduents al cessament immediat de la conducta il·lícita, sense que aquestes mesures puguin suposar un perjudici permanent i definitiu en les condicions laborals de les persones implicades.

En tot cas, si es considera pertinent, es podrà sol·licitar assessorament extern durant la investigació dels fets denunciats. Ara bé, la persona externa estarà obligada a garantir la màxima confidencialitat respecte a tot allò que pugués tenir coneixement.

Una vegada realitzada la investigació, el Comitè d'Ètica i de Conducta, o l'òrgan competent de la investigació, **elaborarà un informe** en el qual es recolliran els fets denunciats, testimonis, proves, proposta de mesures correctives, etc., informe el qual es traslladarà a l'Alta Direcció de

Mercabarna per tal de què adopti les mesures correctives que consideri (ex.: mesures disciplinàries).

Cal ressaltar que, al llarg de tot el procediment d'investigació es mantindrà una estricta confidencialitat i totes les investigacions internes es duran a terme amb tacte i amb el degut respecte a les parts implicades, les quals en cap cas podran rebre un tracte desfavorable.

E) Resolució de l'expedient

Una vegada rebudes les conclusions per part del Comitè d'Ètica i de Conducta, o en el seu cas, de l'òrgan encarregat de la investigació, l'Alta Direcció de Mercabarna adoptarà les decisions que consideri oportunes, ja que és l'òrgan que disposa de la **potestat sancionadora** en matèria de compliment normatiu.

La resolució de l'expedient es realitzarà en un **termini màxim de tres (3) mesos** a comptar des de la recepció de la comunicació en cas que s'hagi fet justificant de recepció. En cas de no fer-se acusament de rebut, es disposarà de tres (3) mesos a partir del venciment del termini de set (7) dies naturals després d'efectuar-se la comunicació. En aquells casos que, per la seva especial complexitat es requereixi una ampliació de temps per donar resposta, **es podrà sumar addicionalment un termini de tres (3) mesos més**.

En tot cas, la resolució es comunicarà per escrit a la persona informant, a la persona denunciada i al Comitè d'Ètica i de Conducta o òrgan competent, els quals hauran de guardar sigil sobre la informació.

Ara bé, en cas que els fets puguin ser indiciàriament constitutius de delictes, el Responsable del Sistema Intern remetrà la informació al Ministeri Fiscal amb caràcter immediat; o la Fiscalia Europea en el cas que els fets afectin els interessos financers de la Unió Europea.

En tot cas, es farà anotació al llibre registre de totes les informacions rebudes al Sistema Intern d'Informació.

Així mateix, la Unitat de Riscos i Compliment inclourà, **de manera anonimitzada**, la informació relativa al número de denúncies rebudes, les investigacions realitzades i resultats obtinguts en els informes periòdics que es traslladin a l'Òrgan de Supervisió de Compliment Normatiu. Addicionalment, aquesta informació s'integrarà en els informes anuals dirigits a l'Alta Direcció i al Consell d'Administració.

4. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

El tractaments de dades personals que derivin de la recepció de comunicacions a través del Sistema Intern d'Informació es regiran pel que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, a la Llei Orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals.

Per això, el tractament de les dades personals recollides s'efectuarà de conformitat a l'establert en els articles 29 a 34 de la llei de protecció de la persona informant.

No es recopilaran dades personals la pertinència de les quals no resulti manifesta per tractar una informació específica o, si es recopilen per accident, s'eliminaran sense dilació indeguda.

Els objectius relacionats amb la protecció i la seguretat de les dades són la confidencialitat, integritat i disponibilitat com a finalitat de la protecció de la persona informant i del subjecte afectat, complint amb:

- **No encadenabilitat**, quant a que les dades només siguin tractades i valorades per a la finalitat per a la qual van ser recollides.
- **Transparència**, ja que és imprescindible per al control i direcció de les dades, processos i sistemes en tots els processos, i un requisit previ al tractament de dades legítimes i, en cas de necessitat, els subjectes afectats puguin atorgar-ne el consentiment.

- **Capacitat d'intervenir**, perquè la persona informant o el subjecte afectat puguin de manera activa exercir els seus drets en qualsevol moment.

Per últim, destacar que, per **garantir la confidencialitat de la informació**, quan la comunicació es realitzi per canals de denúncies que no siguin els establerts en l'organització o es faci la denúncia a membres del personal no responsable del seu tractament, la persona receptora d'aquesta informació tindrà l'obligació de comunicar els fets immediatament al Responsable del Sistema Intern d'Informació, ja que l'incompliment d'aquesta obligació pot ser objecte de sanció al tractar-se d'una infracció molt greu.

5. CANALS EXTERNS D'INFORMACIÓ

Tota persona física podrà informar davant l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant, (A.A.I.), o davant les autoritats o òrgans autonòmics corresponents, de la comissió de qualsevol acció o omissió inclosa en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei, ja sigui directament o prèvia comunicació a través del corresponent canal intern.

En aquest sentit, l'autoritat autonòmica corresponent a la comunitat de Catalunya és l'Oficina Antifrau de Catalunya i l'enllaç al seu canal és el següent:
<https://denunciesanonimes.antifrau.cat/#/?lang=es>.