

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

**MERCABARNA**

*Control de cambios*

<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
1.0	16/06/2023	Unidad de Riesgos y Cumplimiento	Consejo de Administración
2.0	19/12/2024	Unidad de Riesgos y Cumplimiento	Consejo de Administración

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES IMPLICADAS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<i>A) Interposición de la comunicación .....</i>	<i>8</i>
<i>B) Recepción de la comunicación .....</i>	<i>9</i>
<i>C) Evaluación de la comunicación .....</i>	<i>9</i>
<i>D) Investigación sobre los hechos denunciados.....</i>	<i>10</i>
<i>E) Resolución del expediente.....</i>	<i>11</i>
<b>4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>12</b>
<b>5. CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>13</b>

## **1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de gestión de las informaciones recibidas a través de los canales internos de información de Mercados de Abastecimientos de Barcelona, S.A. (en adelante, "*Mercabarna*") regula la gestión, tramitación e investigación de las informaciones recibidas por las personas 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 (en adelante, "*Ley de protección de la persona informante*").

En este sentido, el presente documento tiene como objetivo principal determinar el procedimiento de actuación ante las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información de Mercabarna, de conformidad con la normativa y legislación vigente.

## **2. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES IMPLICADAS**

- *Derechos y deberes de las personas informantes*

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

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

Quien presente una comunicación tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas. Los canales internos de información no obtendrán datos que permitan la identificación de la persona 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/a que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad de la persona informante en caso de que se hubiera identificado.

La identidad de la persona informante sólo 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, debe trasladarse a la persona informante, antes de revelar su identidad, salvo que esta información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial. Cuando la autoridad competente lo comunique a la persona informante, le remitirá un escrito explicando los motivos de la revelación de los datos confidenciales en cuestión.

En cualquier caso, la persona informante no tiene la responsabilidad de calificar los hechos sucedidos, sino que únicamente se limitará a especificar con el máximo detalle posible los hechos. No puede responsabilizarse a la persona informante por la conducta sesgada o por sus conocimientos jurídicos facultativos.

Las personas informantes tienen derecho a **medidas de protección** (arts. 35 y ss. de la Ley de protección de la persona informante) cuando tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aunque no aporten pruebas concluyentes y cuando la comunicación se haya realizado de conformidad con lo establecido en la normativa.

Así, como medida de protección, Mercabarna 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 aplica a:

- Específicamente a los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de las funciones de asesoramiento y apoyo al informante.
- Personas físicas que, en el marco de la organización que preste servicios al informante, asistan en el proceso.
- Personas físicas que estén relacionadas con la persona informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros/as de trabajo o familiares de la persona informante, y
- Personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en que ostente una participación significativa.

En lo que respecta a los derechos de la persona informante se resumen en:

- Decidir si se quiere formular la comunicación de **forma anónima o no anónima**, garantizando, 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 puede comunicar a la persona afectada la identidad de la persona informante, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en que este último lo consienta expresamente cuando, de lo contrario, no sea posible continuar con la investigación.
- **Ejercer los derechos** que confiere la legislación de protección de datos.
- **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/a, en su caso, de la resolución o el archivo de la denuncia.
- **Derecho a protección**, en caso de que comuniquen o revelen infracciones previstas en el apartado 2.1 de este procedimiento, y cuando tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o la revelación.

Asimismo, los deberes de la persona informante son:

- **Actuar de buena fe**. Las denuncias o comunicaciones de mala fe pueden dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que, en su caso, sean procedentes contra la persona informante.
- **Aportar los datos y documentos** de que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- **Deber de confidencialidad**. La persona informante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del Responsable del Sistema Interno de Información la identidad de

la persona denunciada ni el contenido de la denuncia, con las excepciones legalmente previstas.

Cuando una persona que haya 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 ésta haya sido presentada con anterioridad a que hubiera sido notificada la incoación del procedimiento de investigación o sancionador, Mercabarna a efectos 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 y cuando haya cesado en la comisión de la infracción en el momento de la presentación de la comunicación o revelación, e identifique, si procede, al resto de personas que hayan participado o favorecido en la conducta y/o haya procedido, en su caso, a la reparación del daño causado que le sea imputable.

La atenuación de la sanción puede extenderse al resto de las personas participantes en la comisión de la infracción, en función del grado de colaboración activa en el esclarecimiento de los hechos, identificación de otros/as participantes y reparación o minoración del daño causado.

- *Derechos y deberes de las personas afectadas*

Las personas afectadas tendrán derecho a:

- La **presunción de inocencia**, al derecho de defensa, a comparecer asistido de abogado/a, preservando su identidad y garantizando la confidencialidad de los hechos y los datos del procedimiento.
- Derecho a que se les comunique **cuanto antes** que se encuentran en un proceso de investigación, por una denuncia presentada contra las mismas o su actuación. Esta comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados, los derechos que les 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 notificación de la comunicación con sucinta relación de los hechos investigados, aunque sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante u otras personas afectadas por el expediente.
- **Derecho de rectificación de los datos personales** que sean inexactos o incompletos.
- **Derecho a ser informados de la resolución, sobreseimiento o archivo de la denuncia**, si procede. Cuando la comunicación a las personas afectadas que hayan sido objeto de una denuncia ponga en peligro la capacidad para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte de la persona denunciada, este Derecho a ser informado puede ser suspendido hasta el trámite de audiencia.

### **3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

#### ***A) Interposición de la comunicación***

De conformidad con la normativa vigente, Mercabarna ha implementado un Sistema Interno de Información, el cual integra los diferentes canales internos de información que se establecen en la organización.

La interposición de una denuncia se puede efectuar de forma verbal o escrita, aunque el **Canal Interno de Información** (plataforma digital) es el **medio preferente** para interponer las denuncias sobre conductas constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

El modo de proceder a la interposición de una denuncia por escrito será el siguiente:

- Mediante el Canal Interno de Información (medio preferente) puesto a disposición en la página web de Mercabarna; o  
A través de correo postal, siendo el buzón de correo postal: *C/Mayor de Mercabarna 76, Centro Directivo 5ª planta. C.P. 08040, Barcelona.*



En caso de que las comunicaciones sean verbales, , incluidas las realizadas a través de una reunión presencial, telefónicamente o mediante el sistema de mensajería de voz con el Responsable del Sistema Interno de Información, se documentará de alguna de las siguientes formas, previo consentimiento de la persona 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 para el personal responsable de tratarla.

Por todo ello, el Sistema Interno de Información de Mercabarna permite que las comunicaciones se hagan de forma **totalmente segura, confidencial y con la posibilidad de poder hacerlo anónimamente**, poniendo a disposición un Canal Interno de Información (plataforma digital) que permite a la persona informante realizar un seguimiento de su comunicación.

### ***B) Recepción de la comunicación***

Será competente para la recepción y la tramitación de las denuncias la **Unidad de Riesgos y Cumplimiento** como **Responsable del Sistema Interno de Información**, cuyo órgano **tiene designada en una de sus personas integrantes** las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de expedientes de investigación. Dicha designación se pondrá a disposición de todas las personas en el apartado de Sistema Interno de Información de la página web corporativa.

Por consiguiente, el Responsable del Sistema Interno de Información emitirá un acuse de la recepción de la comunicación a la persona informante, en el **plazo máximo de siete (7) días naturales siguientes a su recepción**, excepto que pueda suponer un peligro para la confidencialidad de la comunicación.

### ***C) Evaluación de la comunicación***

Una vez recibida la comunicación, la persona designada con las facultades de gestión del Sistema Interno de Información convocará una reunión extraordinaria de la **Unidad de Riesgos y**

**Cumplimiento** para **analizar la comunicación**, y mediante un **acta motivada** bien se admitirá la comunicación o se procederá a su archivo (ej.: los hechos denunciados no son considerados como una infracción).

Ahora bien, en el supuesto de que la comunicación afecte a una de las personas integrantes de la Unidad de Riesgos y Cumplimiento, ya sea personal o profesionalmente, esta se abstendrá de participar en el procedimiento de gestión de la comunicación por existir conflicto de interés, quedando suspendida de sus funciones hasta la resolución del expediente.

En los casos en que el análisis de la denuncia sea encomendado a otra persona u órgano de la organización, se trasladará la denuncia a la persona u órgano competente.

Durante el plazo para dar respuesta, se prevé la posibilidad de mantener la comunicación con la persona informante y, si se considera necesario, solicitarle **información adicional**. Asimismo, se tendrá que informar a la persona afectada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y su derecho a ser escuchada en cualquier momento; manteniendo en todo momento el respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.

#### ***D) Investigación sobre los hechos denunciados***

En caso de que la comunicación realizada por la persona informante se hubiera admitido por parte de la Unidad de Riesgos y Cumplimiento, o por la persona o órgano competente, se determinará si cabe incoar un procedimiento de investigación interna. En caso afirmativo, este lo trasladará a la Alta Dirección para la **constitución de un Comité de Ética y de Conducta** para llevar a cabo la **investigación interna sobre los hechos denunciados**, excepto para aquellos casos en los que la investigación de los hechos sea encomendada a otra persona o órgano competente.

Esta investigación interna incluirá todas las diligencias que se consideren necesarias (ej.: entrevistas con el personal, pedir pruebas documentales, etc.) para aclarar los hechos denunciados e identificar las posibles personas responsables.

Durante la tramitación del expediente, a propuesta del Comité de Ética y de Conducta o órgano

competente de la investigación, se adoptarán las **medidas cautelares necesarias** conducentes al cese inmediato de la conducta ilícita, sin que estas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas.

En todo caso, si se considera pertinente, se podrá solicitar asesoramiento externo durante la investigación de los hechos denunciados. Ahora bien, la persona externa estará obligada a garantizar la **máxima confidencialidad** respecto a todo aquello que pudiera tener conocimiento.

Una vez realizada la investigación sobre los hechos denunciados, el Comité de Ética y de Conducta, o órgano competente de la investigación, **elaborará un informe** en el cual se recogerán los hechos denunciados, testigos, pruebas, propuesta de medidas correctivas, etc., cuyo informe se trasladará a la Alta Dirección de Mercabarna para que adopte las medidas correctivas que considere pertinentes (ej.: medidas disciplinarias).

Cabe resaltar que, a lo largo de todo el procedimiento de investigación, se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto a las partes implicadas, las cuales en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable.

#### ***E) Resolución del expediente***

Una vez recibidas las conclusiones por parte del Comité de Ética y de Conducta, o en su caso, del órgano encargado de la investigación, la Alta Dirección de Mercabarna adoptará las decisiones que considere oportunas, puesto que es el órgano que dispone de la **potestad sancionadora** en materia de cumplimiento normativo.

La resolución del expediente se realizará en un **plazo máximo de tres (3) meses** a contar desde la recepción de la comunicación en caso de que se haya hecho acuse de recibo. En caso de no hacerse acuse de recibo, se dispondrá de tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (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 tres (3) meses más.**

En todo caso, la resolución se comunicará por escrito a la persona informante, a la persona denunciada y al Comité de Ética y de Conducta o órgano competente, los cuales tendrán que guardar sigilo sobre la información.

Ahora bien, en caso de que los hechos puedan ser indiciariamente constitutivos de delito, el Responsable del Sistema Interno de Información remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato; o la Fiscalía Europea en el supuesto de que los hechos afecten los intereses financieros de la Unión Europea.

En todo caso, se hará anotación en el libro registro de todas las informaciones recibidas en el Sistema Interno de Información.

Así mismo, la Unidad de Riesgos y Cumplimiento incluirá, **de manera anonimizada**, la información relativa al número de denuncias recibidas, las investigaciones realizadas y los resultados obtenidos en los informes periódicos que se remitan al Órgano de Supervisión de Cumplimiento Normativo. Adicionalmente, esta información se integrará en los informes anuales dirigidos a la Alta Dirección y al Consejo de Administración.

#### **4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento de datos personales que deriven de la recepción de comunicaciones a través del Sistema Interno de Información 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, a 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.

Por ello, el tratamiento de los datos personales recogidos se efectuará de conformidad con lo

establecido en los artículos 29 a 34 de la Ley de protección de la persona informante.

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**, ya 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 el sujeto afectado puedan de manera activa ejercer sus derechos en cualquier momento.

Por último, destacar que, para **garantizar la confidencialidad de la información**, cuando la comunicación se realice por canales de denuncias que no sean los establecidos en la organización o se haga la denuncia a miembros del personal no responsable de su tratamiento, la persona receptora de esta información tendrá la obligación de comunicar los hechos inmediatamente al Responsable del Sistema Interno de Información, ya que el incumplimiento de esta obligación puede ser objeto de sanción al tratarse de una infracción muy grave.

## **5. CANALES EXTERNOS DE INFORMACIÓN**

Toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, (A.A.I.), o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualquier acción u omisión incluida en el ámbito de aplicación de esta ley, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno.

En este sentido, la autoridad autonómica correspondiente a la comunidad de Cataluña es la Oficina Antifraude de Cataluña y el enlace a su canal es el siguiente:  
<https://denunciesanonimes.antifrau.cat/#/?lang=es>.