



BILBOKO HORNIDURA MERKATU NAGUSIAK, S.A.  
MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE BILBAO, S.A.

# **PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS**

Departamento de Gestión, Control y Desarrollo Corporativo

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 2 de 17

Nombre del documento	PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS
Autor	Departamento de Gestión, Control y Desarrollo Corporativo
Responsable del documento	Director General
Responsable de revisión	Órgano de Supervisión
Distribución	
Fecha de la próxima revisión	Último trimestre de año

#### CONTROL DE VERSIONES:

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
Versión 1	22/07/2022	Emisión del documento
Versión 2	23/02/2023	Adaptaciones a la norma tras auditoría 2022

#### CONTROL DE APROBACIONES

Control Aprobaciones	Fecha	Responsable aprobación
Primera aprobación	20/09/2022	Consejo de Administración
Segunda aprobación	12/12/2023	Consejo de Administración

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 3 de 17

## 1 CONTENIDO

<b>2 OBJETO DEL PROTOCOLO .....</b>	<b>4</b>
<b>3 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CANAL .....</b>	<b>4</b>
3.1 PERSONAL DE MERCABILBAO .....	4
3.2 SUJETOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD DE MERCABILBAO .....	5
<b>4 PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>5 FORMA DE DENUNCIAR Y CONSULTAR.....</b>	<b>5</b>
5.1 CANALES DE DENUNCIA Y CONSULTA .....	5
5.2 CONTENIDO DE LAS DENUNCIAS Y CONSULTAS .....	6
<b>6 DERECHOS Y OBLIGACIONES.....</b>	<b>7</b>
6.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE .....	7
6.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INVESTIGADOS .....	7
6.3 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TERCEROS .....	8
<b>7 ÓRGANO DE SUPERVISIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>8 TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS.....</b>	<b>10</b>
8.1 ENTRADA Y ACUSE DE RECIBO .....	10
8.2 ARCHIVO DIRECTO.....	11
8.3 INADMISIÓN PROVISIONAL .....	12
8.4 ADMISIÓN A TRÁMITE Y DILIGENCIAS DE INVESTIGACIÓN .....	12
8.5 PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS .....	13
8.6 RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN INTERNA .....	14
<b>9 TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y ESQUEMA PROCEDIMENTAL .....</b>	<b>14</b>
<b>10 GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>16</b>
<b>11 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>16</b>

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 4 de 17

## 2 OBJETO DEL PROTOCOLO

El *Protocolo del Canal de Denuncias y Consultas Éticas* de la Sociedad Anónima de Mercados Centrales de Abastecimiento de Bilbao (Mercabilbao, en adelante), se establece con el objeto de asegurar el cumplimiento eficaz del Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Delitos (*Programa de Cumplimiento o Modelo de Compliance*).

El Protocolo se configura así como una herramienta integrada en el Programa de Cumplimiento de la corporación, siendo respuesta directa a las modificaciones en la responsabilidad penal de las personas jurídicas introducidas en la modificación de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de reforma del Código Penal y, más concretamente, de los requisitos del modelo dispuestos en el artículo 31 bis. 5.

Se busca de este modo reforzar la eficacia preventiva del Modelo, estableciendo la obligación de informar al Órgano de Supervisión ante hechos que puedan comportar ilícitos penales. Se establece también la obligatoriedad de comunicar cualquier potencial incumplimiento del *Código Ético y de Conducta*, con objeto de, más allá de eludir el reproche penal de la mercantil, instaurar un clima ético respetuoso con los más altos estándares de integridad corporativa.

Se detalla en el documento las pautas a seguir para la tramitación de denuncias y consultas recibidas en el Canal de Denuncias y, en su caso, el procedimiento para la investigación de potenciales irregularidades o incumplimientos. Se concretan así aspectos referentes a la indemnidad de las/os denunciantes, sus derechos y obligaciones, la confidencialidad de las comunicaciones y la protección de datos personales.

Para el diseño de los trámites se han tomado como referencia las últimas novedades legislativas en el marco de la Unión Europea, concretamente las introducidas por la Directiva (UE) 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de informantes sobre infracciones del Derecho de la Unión. Si bien dicha normativa no ha sido todavía objeto de transposición a nivel estatal y su ámbito de aplicación objetivo no es plenamente coincidente con el del compliance penal, se estima que sus garantías en el procedimiento de denuncia resultan convenientes y beneficiosas para la corporación, especialmente en lo referente a protección de denunciantes y proximidad en la tramitación.

## 3 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CANAL

### 3.1 PERSONAL DE MERCABILBAO

El presente protocolo es de aplicación a todo el personal de Mercabilbao (siendo referidos como “personal”, “profesionales” o “empleadas/os”, indistintamente), con independencia de su nivel jerárquico o ubicación geográfica/funcional, lo que incluye directivas/os, miembros del Consejo de Administración y demás personal con colaboradoras/es a su cargo.

Lo dispuesto será también de aplicación a voluntarias/os, trabajadoras/es en prácticas e incorporados a través de planes de formación/integración que presten servicios transitoriamente en la mercantil, con independencia de que perciban o no una remuneración.

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 5 de 17

Las/os empleadas/os de la mercantil deberán alertar por medio del Canal de Denuncias sobre aquellas conductas que transgredan lo establecido en este Código, así como las que puedan comportar ilícitos penales, infracciones administrativas, laborales o, incluso, malas prácticas que supongan un descrédito a la imagen pública de Mercabilbao.

Se denunciarán así conductas delictivas identificadas en el *Manual de Prevención de Riesgos Penales de Mercabilbao* o conductas contrarias al *Código Ético* que ya hayan ocurrido, así como las que no se hayan materializado pero que muy probablemente se cometerán, e incluso actos y omisiones realizados para la ocultación de éstas infracciones.

En caso de dudas sobre la procedencia de una actuación, podrá dirigirse al Canal una consulta con objeto de recabar el asesoramiento del Órgano de Supervisión.

### 3.2 SUJETOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD DE MERCABILBAO

Otras personas que, sin tener estrictamente la condición de empleadas/os de la entidad, estén en su órbita de actividad y tengan la posibilidad de detectar actos ilícitos, actividades irregulares o riesgos podrán hacer uso del Canal de Denuncias para notificarlas o alertarlas.

Dichos sujetos se beneficiarán igualmente de las medidas de protección y confidencialidad establecidas para las/os trabajadoras/es, siempre que actúen de buena fe.

## 4 PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de actuación de Mercabilbao para la tramitación de denuncias y consultas, así como para la investigación de potenciales irregularidades, deberá basarse y respetar los siguientes principios básicos:

- 1) Principio de imparcialidad, integridad y exhaustividad.
- 2) Principio de confidencialidad y tratamiento responsable de datos.
- 3) Prohibición de represalias a denunciantes (garantía de indemnidad).
- 4) Principio de transparencia y proximidad en la tramitación.
- 5) Principio de celeridad y diligencia.
- 6) Principio de colaboración, proporcionalidad y presunción de inocencia.

## 5 FORMA DE DENUNCIAR Y CONSULTAR

### 5.1 CANALES DE DENUNCIA Y CONSULTA

Las denuncias o consultas deberán ser dirigidas al Órgano de Supervisión por medio del Canal de Denuncias y Consultas Éticas interno de Mercabilbao, utilizando alguna de las siguiente vía:

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 6 de 17

1. Por escrito, mediante correo electrónico (siendo ésta la vía de tramitación preferente), o envío postal.

El uso del Canal Interno de Mercabilbao será preferente y excluyente para la tramitación de denuncias o consultas.



Las denuncias y consultas que sean recibidas por medio de canales no oficiales o paralelos deberán ser redirigidas al Canal de Denuncias interno para su tramitación.

Las/os responsables con colaboradoras/es a su cargo deberán velar por que el Canal Interno de Denuncias sea conocido por parte del personal a su cargo. En caso de recibir una consulta sobre potenciales ilícitos o de incumplimiento del Código Ético por parte de las/os trabajadoras/es a su mando, deberán informar a éstas/os sobre el uso del Canal y los derechos de confidencialidad e indemnidad que les asisten.

## 5.2 CONTENIDO DE LAS DENUNCIAS Y CONSULTAS

Se pueden denunciar conductas ilícitas o contrarias al Código que ya hayan ocurrido, así como las que no se hayan materializado pero que muy probablemente se cometerán, e incluso actos y omisiones realizados para la ocultación de éstas infracciones. En caso de dudas sobre la procedencia de una actuación, podrá dirigirse al Canal una consulta con objeto de recabar el asesoramiento del Órgano de Supervisión.

Las denuncias deberán hacerse de buena fe y con indicios razonables para la incriminación, quedando excluidas aquellas que sean malintencionadas, deliberadamente falsas o abusivas.

Se concretará en éstas, dentro de lo posible, y siempre que sean determinables, los siguientes aspectos:



- i. Los hechos denunciados e indicios que fundan la sospecha (obligatorio)
- ii. Las/os presuntas/os responsables (si son conocidos o determinables).
- iii. La fecha de la comisión (si es conocida o determinable).
- iv. Cualquier otro aspecto que facilite la investigación.

Se asegurará la protección de la persona denunciante y la confidencialidad del contenido de la denuncia según lo referido en este Protocolo.

El contenido de las consultas sobre la interpretación del Código o asesoramiento sobre decisiones de carácter ético (potenciales conflictos de intereses, aceptación de ciertos obsequios, etc.) será libre, bastando la identificación de la persona remitente y la consulta en cuestión, que deberá de ser suficientemente detallada para emitir valoración.

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 7 de 17

## 6 DERECHOS Y OBLIGACIONES

### 6.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE

1. Ser informado de forma comprensible y accesible sobre sus derechos y obligaciones.
2. Asesoramiento imparcial sobre los procedimientos, herramientas y garantías a su disposición y de cómo utilizarlos de forma más acorde a sus intereses.
3. Garantías de confidencialidad en los términos detallados en este Protocolo.
4. Derecho a una tramitación responsable de sus datos personales y ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición, de conformidad con el apartado noveno. No obstante, no podrá hacerse valer el derecho de acceso para acceder a los datos identificativos de demandantes.
5. A no sufrir ninguna clase de represalia por el hecho de haber formulado una denuncia, entendiendo por represalia toda acción u omisión, directa o indirecta, que tenga lugar en un contexto laboral y esté motivada por una denuncia y que cause o pueda causar perjuicios injustificados a la persona denunciante.
6. Garantía de disponer y percibir medidas de protección en caso de sufrir represalias motivadas por la condición de denunciante.
7. Obligación de realizar las denuncias de buena fe y con indicios razonables de sospecha, no teniendo cabida denuncias malintencionadas, abusivas, o deliberadamente falsas. Las garantías de confidencialidad e indemnidad no serán de aplicación a aquellas denuncias que manifiestamente contravengan esta obligación.
8. Colaborar con el Órgano de Supervisión, en caso de ser requerido, para la investigación de potenciales ilícitos o incumplimientos del Código.
9. Derecho a una tramitación diligente y a recibir respuesta e información sobre el estado del procedimiento una vez interpuesta la denuncia o consulta según lo establecido en este Protocolo.

### 6.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INVESTIGADOS

1. Ser informada/o de forma comprensible y accesible sobre sus derechos y obligaciones.
2. Deber comparecer ante el Órgano de Supervisión en caso de requerirse, pudiendo realizar alegaciones que consideren oportunas para su defensa y aportar cuantos documentos obren en su poder para esclarecer los hechos.

	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 8 de 17

3. Derecho a la presunción de inocencia en tanto no se concluya lo contrario a resultas de una investigación.
4. Derecho a que la investigación sea realizada con las garantías de confidencialidad pertinentes, con las limitaciones indispensables y proporcionales que el procedimiento de investigación pudiera requerir.
5. Mantener la confidencialidad sobre la existencia de una investigación y de su contenido.
6. Derecho a una tramitación responsable de sus datos personales y ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición, de conformidad con el apartado noveno. No podrá hacerse valer el derecho de acceso para acceder a los datos identificativos de demandantes.
7. Derecho a una tramitación diligente y a ser informada/o sobre las decisiones que pueda adoptar Mercabilbao como resultado de la investigación, que serán debidamente motivadas.
8. Cooperar con el Órgano de Supervisión en el esclarecimiento de los hechos, absteniéndose de ocultar o manipular cualquier tipo de prueba.

### 6.3 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TERCEROS

1. Los derechos y garantías de este Protocolo referentes a confidencialidad y protección frente a represalias serán también de aplicación a aquellas/os denunciantes que, sin tener estrictamente la condición de empleadas/os de la entidad, se encuentren en su órbita de actividad y opten por hacer uso del Canal para notificar ilícitos o actividades irregulares.
2. Las/os interesadas/os y terceros que, sin ser denunciantes, sean mencionadas/os en la denuncia (por ejemplo, testigos) tendrán también garantizada la confidencialidad de su identidad en todas las fases del procedimiento.
3. Las medidas de protección a denunciantes podrán ser también aplicadas a facilitadoras/es o terceros que estén relacionadas/os con la/el denunciante y puedan sufrir represalias indirectas por sus acciones, como compañeras/os de trabajo o familiares.
4. Todo el personal de Mercabilbao deberá colaborar en la investigación interna de hechos potencialmente ilícitos o contrarios al Código Ético, lo que incluye, entre otros: (i) comparecer ante el Órgano de Supervisión cuando se requiera; (ii) facilitar información/documentación pertinente para la averiguación de los hechos investigados o (iii) mantener la confidencialidad sobre la existencia de una investigación.
5. No podrá ser objeto de represalia o sanción el mero hecho de colaborar en una investigación.

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 9 de 17

## 7 ÓRGANO DE SUPERVISIÓN

Se establece el Órgano de Supervisión como órgano específico de cumplimiento con poderes autónomos de iniciativa y control, creado para asumir las funciones de implementación, revisión y control del Modelo de Compliance.

El órgano de Supervisión deberá actuar en sus funciones sometido siempre a los principios de imparcialidad, confidencialidad, protección de datos y secreto profesional. El Órgano de Supervisión tiene asignadas las siguientes funciones:

- 1) Participar en la elaboración del Programa de Cumplimiento y garantizar su buen funcionamiento, vigilancia y control para asegurar, al menos, los requisitos establecidos en el artículo 31. *bis* 5. Del Código Penal.
- 2) Evaluar anualmente la aplicación del Programa y proponer modificaciones pertinentes, especialmente en caso de detectarse áreas de riesgo no reguladas y procedimientos susceptibles de mejora
- 3) Recibir y tramitar las denuncias y consultas conforme al procedimiento de tramitación pautado en el *Protocolo de Canal de Denuncias de Mercabilbao*.
- 4) Velar por el control y el correcto funcionamiento del Canal conforme al resto de disposiciones del Protocolo del Canal de Denuncias y Consultas Éticas, procurando que las denuncias no sean realizadas por medio de canales no oficiales.
- 5) Iniciar, dirigir y concluir investigaciones internas de cualquier hecho que pueda constituir un delito o incumplimiento del Código Ético.
- 6) Fomentar la difusión y conocimiento de Código Ético entre el personal de Mercabilbao y entre las/os operadoras/es de sus instalaciones.
- 7) Velar para que el personal responsable con colaboradoras/es a su cargo comprenda las herramientas de gestión del canal y sus garantías, con objeto de garantizar el adecuado asesoramiento por parte de éstos a las/os empleadas/os a su cargo.
- 8) Informar a los Órganos de dirección sobre incumplimientos del Programa, dando cuenta del trámite seguido y de las pertinentes recomendaciones.
- 9) Emitir informes sobre cuestiones de relevancia que sean de su competencia.

Consideradas las características de la mercantil, se establece el Órgano de Supervisión como órgano colegiado de composición tripartita, estando compuesto paritariamente por un representante del Ayuntamiento de Bilbao (ostentando la presidencia, por ser socio mayoritario), representante de Mercasa y un representante de Mercabilbao.

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 10 de 17

La asignación de los representantes se buscando la competencia en las jurídica y económica financiera, atendiendo así a conocimientos y experiencia profesional suficientes para llevar a cabo la función. El Órgano deberá a su vez contar con los medios técnicos adecuados y acceso a procesos internos, información y actividades de la entidad para desarrollar las funciones encomendadas.

Asimismo, se establece como Secretario del Órgano de Supervisión al Letrado Asesor de la mercantil, con voz, pero sin voto en las deliberaciones, el cual ostentará también funciones de gestión del Canal de Denuncia para dar entrada y correspondiente acuse de recibo a las denuncias y consultas recibidas. El Secretario remitirá las denuncias recibidas por el canal al Órgano de Supervisión, incluidas aquellas que hayan sido objeto de archivo directo, según el procedimiento estipulado en el Protocolo del Canal de Denuncias y Consultas Éticas.

Para el ejercicio de sus funciones, el Órgano de Supervisión podrá actuar colegiadamente o por medio de uno de sus integrantes, que deberá posteriormente informar al resto de los miembros del Órgano sobre las actuaciones llevadas a cabo a título individual. Podrá el Órgano también requerir para el desempeño de sus competencias de la colaboración y cooperación por parte de órganos y unidades de la mercantil que cuenten entre sus funciones tareas relacionadas con prevención de riesgos laborales, blanqueo de capitales, recursos humanos o gestión medio ambiental, entre otros.

No obstante, y sin perjuicio de las funciones propias Órgano de Supervisión, corresponderá al Consejo de Administración establecer la política de control y gestión de riesgos de la mercantil y gestionar su supervisión.

Las políticas de control y gestión deberán tener presente que el propio Órgano de Supervisión puede también transmitir con su actuación delictiva responsabilidad penal a la persona jurídica, en tanto se encuentra incluido entre las personas que ostentan facultades de dirección y control dentro de la misma.

Por otro lado, deberá advertir que la omisión o ejercicio insuficiente de funciones de supervisión, vigilancia y control por parte del Órgano de Supervisión comportará la no exención penal de la Mercantil.

## 8 TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

### 8.1 ENTRADA Y ACUSE DE RECIBO

Cuando el Órgano de Supervisión reciba una denuncia por medio del Canal, deberá dar acuse de recibo a la persona denunciante sobre el recibimiento de la denuncia.

En el acuse de recibo deberá figurar necesariamente la fecha y hora de entrada de la denuncia, haciendo también referencia a la normativa interna aplicable al procedimiento de tramitación y a los derechos/obligaciones principales de las personas denunciantes.

En caso de que el Órgano de Supervisión tenga conocimiento de una denuncia realizada por medio de cauces paralelos al Canal de Denuncias, siempre que sea posible, deberá dirigir a la persona denunciante comunicación escrita en la que se informe sobre los instrumentos y procedimientos de denuncia existentes

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 11 de 17

en la corporación, de sus derechos/obligaciones principales como denunciante y de la normativa interna aplicable al proceso.

En cualquier caso, deberá recordarse que las garantías de confidencialidad e indemnidad de las personas denunciantes solo serán aplicables cuando las denuncias se realicen de buena fe y por medio del Canal de Denuncias.

Asimismo, el personal no autorizado para tramitar denuncias o consultas que tenga noticia de éstas deberá transmitirlas inmediatamente y de forma segura al Órgano de Supervisión, sin revelar a terceros información que permita identificar a denunciantes y advirtiendo a la persona denunciante de la transmisión.

Cuando las personas responsables con colaboradoras/es tengan noticia de un potencial delito o incumplimiento del Código comunicado directamente por el personal a su cargo, deberán asesorar a éstos sobre los instrumentos y procedimientos de denuncia existentes, de sus derechos y obligaciones principales y de la normativa interna aplicable al proceso.

## 8.2 ARCHIVO DIRECTO

Una vez el Órgano de Supervisión reciba denuncia a través del Canal de Denuncias, y emitido el correspondiente acuse de recibo, se procederá al archivo directo de la denuncia si tras la evaluación de su contenido se determina:

- 1) Que se trata de una denuncia claramente malintencionada, fraudulenta o deliberadamente falsa, en cuyo caso podrán aplicarse las medidas sancionadoras correspondientes.
- 2) Que la denuncia no contiene la información mínima requerida en el punto cuarto del Protocolo, siempre que esta carencia no pueda ser objeto de subsanación.
- 3) Que los hechos denunciados no constituyen ningún ilícito penal o incumplimiento del Código, o que se tratan de infracciones manifiestamente menores que no requieren seguimiento.
- 4) Que los hechos están basados en meras opiniones personales carentes de indicios de veracidad o son manifiestamente inverosímiles.
- 5) Que se tratan de denuncias reiteradas y que no contienen información nueva o significativa sobre infracciones en comparación con denuncias anteriores respecto de las cuales han concluido los correspondientes procedimientos.

Deberá comunicarse a la persona denunciante, en el plazo máximo de tres meses desde la emisión del acuse de recibo de la denuncia, de manera suficientemente motivada, la causa que fundamente el archivo de su denuncia. Las denuncias archivadas deberán ser registradas y tramitadas conforme a las pautas de protección de datos y confidencialidad del Protocolo.

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 12 de 17

### 8.3 INADMISIÓN PROVISIONAL

En caso de recibir una denuncia que no contenga la información mínima requerida en el apartado quinto del Protocolo, pero que previsiblemente pueda ser objeto de subsanación por parte de la persona denunciante, se procederá a su inadmisión provisional, concediendo diez días naturales para su subsanación.

Deberán comunicarse los motivos de inadmisión con detalle suficiente para poder realizar la subsanación. El plazo máximo entre el acuse de recibo y la comunicación al denunciante sobre la inadmisión provisional será de 3 meses.

Si transcurridos los diez días no se procediera a la subsanación o ésta se realizará negligentemente, se procederá al archivo de la denuncia. En caso contrario, y siempre que no concurren otras causas para su archivo, se admitirá la denuncia a trámite.

### 8.4 ADMISIÓN A TRÁMITE Y DILIGENCIAS DE INVESTIGACIÓN

Cuando el Órgano de Supervisión reciba una denuncia por medio del Canal y no concurra ninguna causa de archivo directo o inadmisión provisional, se procederá a admitir la denuncia y a acordar el inicio de las investigaciones en el plazo máximo de 3 meses desde la comunicación de acuse de recibo.

A fin de determinar la veracidad de los hechos denunciados, el Órgano de Supervisión podrá realizar las diligencias de investigación que estime oportunas para el esclarecimiento de los hechos durante el procedimiento de investigación, respetando siempre los principios de celeridad, exhaustividad, proximidad y proporcionalidad.

Las diligencias de investigación podrán consistir, entre otros, en:

- 1) Entrevistas con la persona investigada o terceras personas, que podrán ser registradas en cualquier soporte adecuado.
- 2) Recabar y solicitar información o documentación que se estime necesaria para esclarecer los hechos al personal de Mercabilbao o a terceros.
- 3) Acceder a sistemas informáticos o dispositivos que Mercabilbao haya puesto a disposición de sus empleadas/os para fines profesionales, en concordancia con las políticas de uso y expectativa de privacidad internos.

Las diligencias practicadas por el Órgano de Supervisión tendrán carácter confidencial, no obstante, en la medida que la información no afecte a la investigación o a los derechos de las personas interesadas, se informará a la persona denunciante sobre el progreso de la investigación y medidas adoptadas.

Si el Órgano de Supervisión estimase durante el curso de la investigación que el hecho tiene apariencia de veracidad y puede además producir graves o irreparables perjuicios a la víctima, podrá acordar, previa audiencia de la persona interesada, la adopción de medidas cautelares con el objetivo de prevenir o paliar

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 13 de 17

los potenciales perjuicios asociados (por ejemplo, mediante cambios de turno o teletrabajo en caso de potencial acoso laboral o sexual).

## 8.5 PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

El Órgano de Supervisión deberá velar por la indemnidad laboral y personal de las personas denunciantes, no pudiendo sufrir éstas ninguna clase de represalia por el hecho de haber formulado denuncia. Las medidas de protección a denunciantes podrán ser también aplicadas a facilitadoras/es o terceros que estén relacionadas/os con la/el denunciante y puedan sufrir represalias indirectas por sus acciones, como compañeras/os de trabajo o familiares.

Se entenderá por represalia toda acción u omisión, directa o indirecta, que tenga lugar en un contexto laboral, siempre que esté motivada por una denuncia y que cause o pueda causar perjuicios injustificados a la persona denunciante.

Entre otras conductas, se comprenderán como represalias, siempre que su imposición guarde relación con la interposición de denuncias, las siguientes:

- Suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes.
- Degradación o denegación de ascensos.
- Denegación de formación.
- Cambio de ubicación en el puesto de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo.
- Imposición de medidas disciplinarias, amonestaciones o sanciones.
- Acoso, coacciones, intimaciones.
- Discriminación, trato desfavorable o injusto.
- No renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo.

Ante la detección de represalias improcedentes, el Órgano de Supervisión adoptará medidas de protección para evitar la victimización de las/os denunciantes de buena fe. Dichas medidas podrán incluir, entre otros, (i) la reposición a las circunstancias laborales anteriores; (ii) el derecho a la reordenación del tiempo de trabajo o (iii) percibir la diferencia de remuneración no disfrutada durante la modificación.

La ausencia de relación causal entre la represalia y la interposición de denuncia deberá ser probada por el órgano o autoridad que la interpusiera.

Asimismo, no se considerará que las personas que comuniquen información sobre infracciones hayan infringido ninguna restricción de revelación de información y no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo cuando existieran motivos razonables para pensar que la comunicación de la información era necesaria para relevar un ilícito penal o incumplimiento del Código.

No podrán ser invocadas obligaciones legales o contractuales de los trabajadores, como cláusulas de fidelidad o de confidencialidad y no publicidad, para denegar medidas de protección o para penalizar a los

	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 14 de 17

denunciantes por haberlas presentando cuando la transmisión de información contemplada en dichas cláusulas o acuerdos sea necesaria para revelar la infracción.

## 8.6 RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN INTERNA

Las medidas que podrán adoptarse como resultado de un procedimiento de investigación serán las siguientes: (los resultados de la investigación deberán ser notificados a la persona denunciante en la medida que la información no afecte a la investigación o a los derechos de las/os interesadas/os).

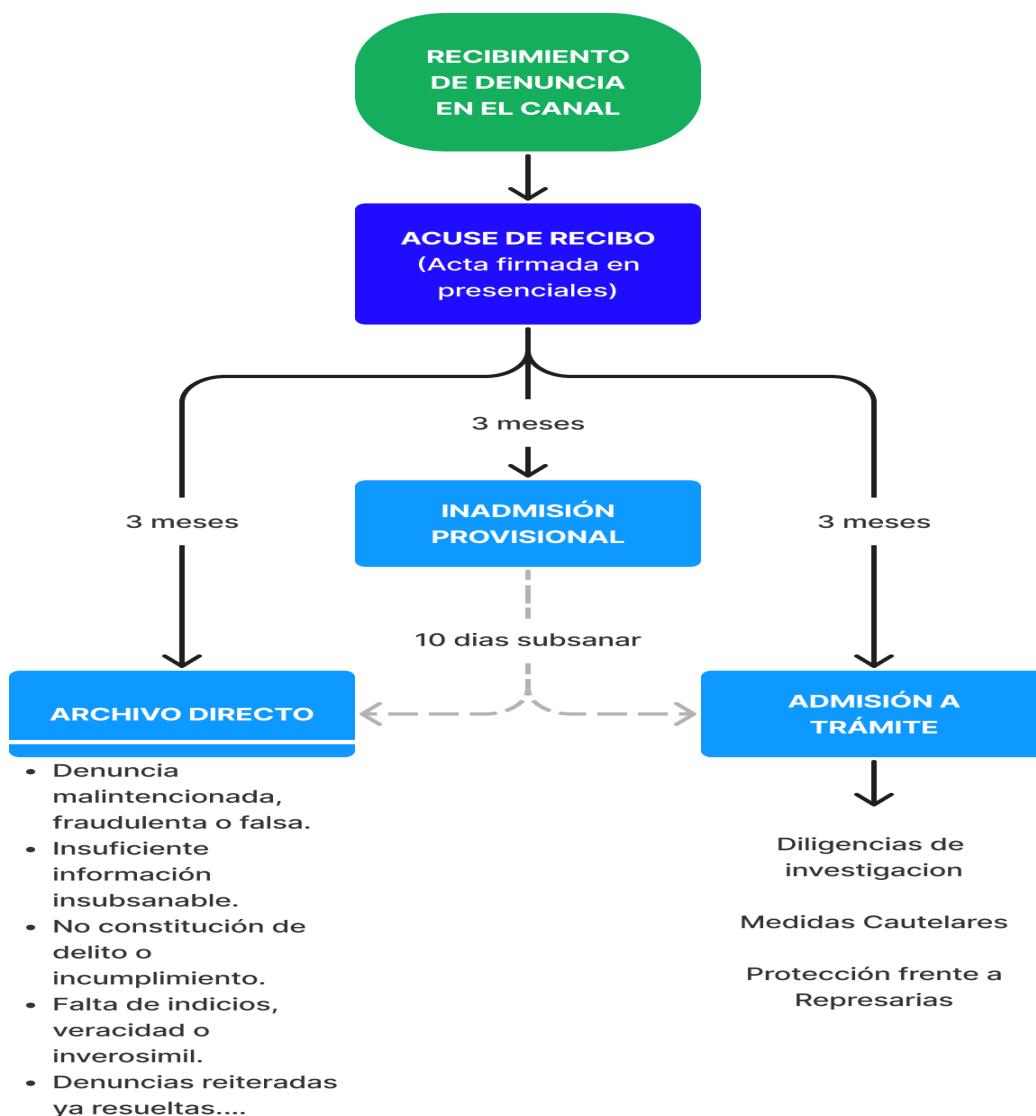
- 1) **Archivo de la denuncia**, en caso de que los hechos investigados no sean demostrados, no constituyan ilícito penal o incumplimiento del Código, cuando se traten de infracciones manifestamente menores o se deduzca que la denuncia ha sido interpuesta de forma malintencionada o fraudulenta.
- 2) **Propuesta de apertura de procedimiento sancionador o disciplinario** correspondiente derivándolo al órgano competente en Mercabilbao o en el Ayuntamiento de Bilbao para su tramitación, remitiendo los resultados de la investigación y la correspondiente propuesta.
- 3) **Propuesta de comunicación al Ministerio Fiscal o autoridad judicial** si hay indicios de que han tenido lugar conductas o hechos constitutivos de delito. En caso de que pueda derivar una posible responsabilidad contable, se trasladará el asunto a la jurisdicción del Tribunal de Cuentas de la Comunidad Autónoma.
- 4) **Propuesta de elaboración o modificación** del Programa de Cumplimiento u otros documentos internos relacionados como reglamentos, protocolos o controles.
- 5) **Recomendaciones motivadas a las administraciones y a las entidades públicas** en las que se sugiera la modificación, la anulación o la incorporación de criterios con la finalidad de evitar las disfunciones o las prácticas administrativas susceptibles de mejora, en los supuestos y las áreas de riesgo de las conductas irregulares detectadas.

## 9 TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y ESQUEMA PROCEDIMENTAL

La tramitación de consultas sobre la interpretación del Código o el asesoramiento sobre decisiones de carácter ético requerirá únicamente de la identificación de la persona remitente y la consulta en cuestión, que deberá ser suficientemente detallada para poder emitir valoración fundada.

A diferencia de las denuncias, las consultas podrán ser tramitadas cuando éstas sean planteadas por cauces paralelos al Canal de Denuncias y Consultas Éticas. El archivo de una consulta solo procederá cuando ésta sea manifiestamente impertinente, incompleta o malintencionada, o cuando se realicen de forma anónima y sea imposible su subsanación.

La tramitación de consultas se atribuye exclusivamente al Órgano de Supervisión, que deberá acusar recibo y emitir asesoramiento suficientemente detallado a la consulta en un periodo máximo de 3 meses. Las consultas deberán tramitarse con los mismos estándares procedimentales que las denuncias, incluidos los referentes a confidencialidad, protección de datos, indemnidad laboral e imparcialidad.



<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 16 de 17

## 10 GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD

El Canal de Denuncias y Consultas Éticas deberá gestionarse de forma segura, garantizando la confidencialidad de la identidad de la/el informante y de terceros mencionados en la denuncia o consulta e impidiendo el acceso por parte del personal no autorizado.

Se establece al secretario del Órgano de Supervisión como autoridad competente para recibir y remitir las denuncias, debiendo el Órgano de Supervisión tramitar las denuncias planteadas mediante el Canal de Denuncias de Mercabilbao, debiendo ambos actuar sometidos a los principios de imparcialidad, confidencialidad, protección de datos y secreto profesional.

Todo personal no autorizado para la tramitación de denuncias o consultas que tenga noticia de éstas deberá transmitirlas de forma segura al Órgano de Supervisión inmediatamente y sin revelar información que pudiera permitir identificar a denunciantes o interesadas/os, manteniendo a la persona denunciante al corriente de dicha transmisión. Las/os responsables con colaboradoras/es a su cargo deberán manteneranáloga confidencialidad con respecto a consultas realizadas por el personal a su cargo.

La identidad de las/os denunciantes no se revelará sin consentimiento expreso a ninguna persona que no sea un miembro autorizado del personal competente para el recibimiento y tramitación de denuncias. Se deberá velar también por la confidencialidad de los datos personales de interesadas/os y terceros que sean mencionados en la denuncia (por ejemplo, testigos).

La garantía de confidencialidad y el secreto profesional deberá ser también respetada a la hora de transmitir datos, que únicamente se realizará cuando exista una obligación impuesta por el derecho nacional o de la Unión Europea en el contexto de una investigación llevada a cabo por autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial. Se informará a la persona denunciante antes de revelar dicha información, remitiendo una justificación escrita que explique los motivos de la revelación de los datos confidenciales, salvo en los casos que tal remisión pudiera poner en peligro la investigación o el procedimiento judicial.

En todo caso, únicamente se recopilarán datos que resulten pertinentes para la tramitación de un caso específico y no podrán usarse o transmitirse más allá de lo estrictamente necesario para la correcta tramitación de denuncias y consultas.

El deber de garantía de confidencialidad nunca estará condicionado a una petición expresa del denunciante o terceros cuyos datos vayan a ser tratados, debiendo ser observado de oficio por parte de todo el personal que participe en la gestión del Canal.

## 11 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En conexión con la garantía de confidencialidad, los datos personales facilitados con ocasión de una denuncia o consulta, y los obtenidos a raíz de una investigación interna, serán tratados únicamente con propósito de gestión y control del Canal de Denuncias.

El acceso a los datos contenidos quedará limitado exclusivamente a quienes desarrollen las funciones de control y cumplimiento, o a los encargados del tratamiento que eventualmente se designe a tal efecto. Su

<b>merca<b>Bilbao</b></b>	<b>PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS DE MERCABILBAO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Fecha: 23.02.2023</b>
		Pág.: 17 de 17

acceso por otras personas o la comunicación a terceros únicamente será lícito cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente sobre hechos constitutivos de ilícito penal o sanción administrativa, y solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, el acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.

Los ficheros en los que consten las denuncias y consultas deberán inscribirse en el Registro General de Protección de Datos de Mercabilbao. No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte evidente para la tramitación de un caso específico. En caso de ser recopilados accidentalmente serán eliminados sin demora. Los ficheros serán gestionados de forma que se garantice la exhaustividad, integridad y confidencialidad de la información, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Las/os titulares de los Datos Personales podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición, enviando un escrito a la dirección Barrio Ibarreta 1, 48970 Basauri, Bizkaia o mediante correo electrónico enviado a [desarrollocorporativo@mercabilbao.eus](mailto:desarrollocorporativo@mercabilbao.eus), indicando en el asunto la referencia “Protección de Datos”, siempre que proceda de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.

A tales efectos, el derecho de acceso queda limitado, según normativa, a los datos propios de carácter personal y no puede hacerse valer para acceder a los datos de denunciantes. Otros derechos, como el derecho a la supresión de los datos, pueden encontrarse limitados cuando la denuncia guarde relación con actividades sancionables como puede ser, entre otros, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Los datos personales obtenidos con ocasión del uso del Canal deberán conservarse en el sistema únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación de los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la finalización de la investigación interna, deberá procederse a la cancelación de los datos, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica.

La cancelación conllevará el bloqueo de los datos personales de forma que solo podrán mantenerse en custodia separada durante el plazo de prescripción de las responsabilidades relacionadas con la denuncia para su puesta a disposición a los jueces y tribunales, Ministerio Fiscal o Administración Pública competente. Las denuncias no cursadas podrán constar de forma anonimizada sin ser de aplicación la obligación de cancelación.