

POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

En cumplimiento con lo establecido en la *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas físicas que informen sobre infracciones normativas, así como conductas contrarias al código de conducta*, Marktél ha implantado un sistema interno de información a través de una plataforma informática de fácil acceso, así como canales adicionales como correo postal, correo electrónico o bien reuniones presenciales, permitiendo a las personas físicas formular consultas y/o denuncias sobre posibles incumplimientos normativos o conductas contrarias al código de conducta con el fin de solventar las irregularidades o incumplimientos que afecten a las diferentes sociedades, sus profesionales, o sus actividades dentro del ámbito de Marktél.


De entre los fines del Canal destacamos la identificación de las áreas de mejora en la gestión interna de la organización, así como facilitar el envío de quejas, denuncias y reclamaciones a través de una vía ágil y accesible para todos los interesados.

PRINCIPIOS DEL CANAL DE DENUNCIAS

ACCESIBILIDAD: el canal de denuncias es público y fácilmente accesible. Está disponible en el sitio web de la organización [Canal de denuncias - MARKTEL](#). Accediendo a este enlace podrá comprobar todas las vías habilitadas del Canal de Denuncias de la organización, pudiendo elegir el informante la que considere, de entre las siguientes:

El denunciante podrá optar por cualquiera de las vías que hay habilitadas para ello, contando con la posibilidad de que la denuncia sea **totalmente anónima o bien identificada**.

- ✚ A través de **CHATBOT**, por escrito o por voz, pudiendo ser su denuncia anónima o identificada, en el apartado o link siguiente: www.marktel.es/Canal-denuncias
- ✚ Mediante **correo electrónico**, debiendo rellenar el formulario adjunto que se contempla en el **ANEXO II** relativo al Formulario de Comunicación de denuncias, con el fin de recibir reclamaciones, cuyo acceso será únicamente habilitado para las personas designadas por el Órgano de Gobierno como responsables del sistema interno, a través de la siguiente dirección, disponible también en el sitio web: canaldenuncias@marktel.org
- ✚ Mediante **correo postal** a través de la siguiente dirección: C/ Salvatierra 5, 28034, Madrid.



CONFIDENCIALIDAD: La identidad de la persona, así como toda la información sobre la consulta y/o denuncia será tratada con la máxima seguridad para garantizar el nivel de secreto de la información y de su tratamiento, así como para prevenir su divulgación no autorizada.

No obstante, los datos de la persona que desee presentar su consulta y/o denuncia pueden ser facilitados a las autoridades judiciales o administrativas si son requeridos como consecuencia de un procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Esta comunicación se ajustará plenamente a la normativa en materia de protección de datos.


ANONIMIDAD Y NO RASTREABILIDAD: Las denuncias podrán ser tanto identificadas como anónimas. En Marktél mantenemos un firme compromiso con el respeto con el respeto a la anonimidad cuando ésta sea la opción elegida por el denunciante.

Así, queda totalmente prohibido el rastreo y la trazabilidad de las denuncias anónimas. La vulneración de este extremo supondrá la adopción de las medidas disciplinarias correspondientes. Para asegurar este extremo se han establecido las medidas técnicas e informáticas oportunos para garantizar la supresión de los datos, así como la anonimización reservados para fines estadísticos o de análisis.

PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS: En Marktél rechazamos y no toleramos ningún tipo de represalias, en cualquiera de sus formas, contra las personas que presenten una denuncia, así como aquellas personas implicadas que participen o ayuden en la investigación de esta, siempre y cuando hayan actuado de buena fe y no denuncien hechos falsos.

PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE: El presente canal se rige por los principios de confidencialidad, respeto y fundamento, por ello se ha diseñado de forma que el informante pueda optar libremente por ocultar su identidad. De ser así, se tomarán todas las medidas necesarias y se procurará no hacer referencia a la identidad del denunciante ni de las partes implicadas hasta la emisión del informe de resolución, en aras de garantizar la debida confidencialidad.

BUENA FE: Todas las informaciones y/o denuncias que se tramitan a través del presente Canal deben estar basadas en hechos o indicios razonables de un comportamiento irregular, ilícito, delictivo o contrario a los principios y valores de Marktél. Las solicitudes mal intencionadas que violen claramente las normas de buena fe serán rechazadas y el informante será informado de las razones del rechazo. Marktél tomará las medidas disciplinarias oportunas contra cualquier persona que actúe de mala fe.



CONFLICTO DE INTERESES: En Marktél mantenemos y garantizamos la imparcialidad y transparencia en el desempeño de nuestras funciones ante cualquier situación que pudiera entrañar un conflicto de interés.

En términos generales se entenderá que existe un conflicto de interés cuando se de una situación en que los intereses privados de una persona interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones laborales. Así pues, las personas sujetas al Canal actuarán de manera diligente velando por la imparcialidad en pro de la eficiencia y profesionalidad.

Los aspectos relativos al ámbito de aplicación, proceso, medidas de protección de las partes afectadas, así como la implicación en materia de protección de datos aparecerá contemplada en el documento del **PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS** al que puede acudir a través de [Canal de denuncias - MARKTEL](#)