

markt



PROCEDIMIENTO

CANAL DE DENUNCIAS

markt el	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

HOJA DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

TÍTULO		
CANAL DE DENUNCIAS		
CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA
PR-JUR-002	1	26/06/2024
PRIVACIDAD	TIPO DE DOCUMENTO	ESTADO
Uso exclusivo Markt	Procedimiento	Aprobado
Realizado	NOMBRE / PUESTO	FECHA
Realizado	Departamento Jurídico	14/06/2024
Revisado	Compliance Officer	20/06/2023
Aprobado	Órgano de Gobierno	25/06/2023

HOJA DE REGISTROS DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
1	10.06.2023	
2	14.06.2024	<p>Contratación nuevo proveedor para el despliegue del canal de denuncias. Al externalizar los servicios para el Sistema del canal de denuncias a través de una plataforma de un tercero, los cambios han consistido, principalmente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eliminar cualquier referencia al antiguo sistema empleado por Markt, así como la referencia a un correo electrónico específico para la tramitación de las peticiones y/o denuncias. - Incluir la nueva URL de acceso para la interposición de peticiones y/o denuncias a disposición del informante.

Índice

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETO _____	3
2.	ALCANCE. ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO _____	3
3.	DEFINICIONES _____	4
4.	RESPONSABILIDADES _____	5
5.	ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS Y OPERATIVA _____	6
6.	PROTECCIÓN DE DATOS _____	10
7.	FLUJOGRAMA CANAL DENUNCIAS _____	12
8.	REGISTRO Y ARCHIVO _____	13
9.	REFERENCIAS _____	13
10.	ANEXO I _____	13
11.	FORMATOS _____	20

markt el	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO

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, 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.

2. ALCANCE. ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO

El presente procedimiento afecta a toda la estructura organizativa de Marktél, así como al resto de sociedades que se acogen también al presente procedimiento, a saber:

- MARKTEL GLOBAL SERVICES S.A
- INFOMARKTEL S.L
- MARKTEL TELESERVICIOS S.L.

Las conductas que pueden ser objeto de consulta y/o denuncia a través del Canal (en adelante, "ámbito objetivo") se acompañarán al presente procedimiento como **ANEXO I** en el que quedarán definidas las conductas susceptibles de ser denunciadas por esta vía.

¿Quiénes deben denunciar a través del Canal de Denuncias?

Desde el ámbito subjetivo el Canal de Denuncias queda a disposición de todos los empleados, miembros del Órgano de Gobierno, becarios, candidatos a puestos de trabajo, exempleados, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), colaboradores, proveedores, clientes y, cualquier tercero afectado o que tenga conocimiento sobre hechos que puedan ser constitutivos de incumplimiento normativo o comportamientos contrarios al código ético.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

Todas aquellas personas que utilicen el Canal como medio de denuncia y/o consulta deben contar con la seguridad de que la misma será tratada con la más absoluta confidencialidad sin temor a ser objeto de ninguna represalia.

¿Quiénes pueden ser denunciados a través del Canal de Denuncias?

Pueden ser objeto de denuncia todos los empleados, directivos, miembros del Consejo de Administración o colaboradores externos sujetos a su autoridad que hayan cometido alguna irregularidad o conducta de las previstas en el **ANEXO I** del presente procedimiento que tenga vinculación dentro de la esfera de Marktél.

3. DEFINICIONES

- ❖ **CANAL O SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN** (en adelante, "SII"): El sistema interno de información es el cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 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, siempre que se puedan tratar de manera efectiva la infracción y si el denunciante considera que no hay riesgo de represalia.
- ❖ **RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SII**: El Responsable será la persona encargada de la gestión interna del Canal de Denuncias, que será nombrado por el Órgano de administración. Dicho Responsable desarrollará sus funciones de manera independiente y autónoma, no pudiendo recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio y, deberá disponer de todos los medios personales y materiales para llevarlo a cabo.
- ❖ **CONFIDENCIALIDAD**: Es uno de los principios y pilares sobre el que se sustenta el presente Canal. 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.
- ❖ **DENUNCIA ANÓNIMA**: La denuncia anónima es aquella comunicación que se realiza sin que resulte posible identificar a la persona física que la emite y pone en conocimiento de un hecho presuntamente delictivo ante las autoridades competentes.
- ❖ **ARCHIVO O DESESTIMACIÓN DE LA CONSULTA Y/O DENUNCIA**: El archivo de la consulta y/o denuncia interpuesta implica la finalización de las actuaciones por parte

del Responsable de la gestión del SII, por no contar con elementos lo suficientemente sólidos para continuar con la tramitación, por lo que el expediente se da por cerrado.

- ❖ **NO REPRESALIAS:** Es uno de los principios y pilares sobre el que se sustenta el presente Canal, consistente en la prohibición absoluta de tomar medidas o acciones que supongan un castigo, reproche o sanción en contra de aquellas personas que empleen dicho Canal como vía de comunicación y/o información sobre conductas que pueden constituir un delito o sean contrarias al código de conducta.

4. RESPONSABILIDADES

El presente procedimiento afecta principalmente a las siguientes estructuras corporativas que, además, asumen responsabilidades al respecto del presente Canal.

- **Órgano de Administración o de Gobierno:** Tendrá atribuidas las funciones de establecer las bases de una adecuada y eficiente coordinación entre las diferentes sociedades relacionadas con la gestión de las denuncias, sin perjuicio de las decisiones autónomas que correspondan a cada sociedad atendiendo a la legislación y particularidades de su negocio.

Corresponde al Órgano de Administración aprobar el presente procedimiento y política adherida al Canal de Denuncias.

Así, dicho Órgano será el responsable de la implantación, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras y tendrá la condición de responsable del tratamiento de los datos personales de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales, en definitiva, será el responsable del sistema interno de información respecto de su implementación.

- **Compliance Officer:** Existe un Compliance Officer independiente del Órgano de Gobierno que velará por el correcto cumplimiento del Canal de Denuncias, además, será nombrado por el Órgano de Gobierno como responsable de la gestión del SII, que conllevará las funciones desde la recepción de la denuncia, investigación y definición de las medidas más acordes y garantistas de la consulta y/o denuncia recibida.
- **Comité Ético:** El Comité Ético, designado por el Órgano de Gobierno, cumple con funciones de apoyo al Compliance Officer para la correcta gestión de las consultas y/o denuncias recibidas. Está compuesto por los siguientes miembros:
 - Directora Asesoría jurídica
 - Abogados especialistas en cumplimiento normativo
 - Delegado de Protección de Datos
 - Representante de los trabajadores
 - Directora de Administración de Personal

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

El Compliance Officer se encargará de recibir y gestionar las denuncias recibidas a través del Canal. Su función principal es garantizar que las denuncias se reciban, procesen y se resuelvan de manera adecuada y efectiva con apoyo del Comité ético siempre que lo requiera.

El Compliance Officer desarrollará las funciones descritas de manera independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, por lo que no recibirá instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y dispondrá de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlos a cabo.

Los responsables mencionados anteriormente serán, en exclusiva, los únicos profesionales con acceso al sistema interno de gestión del Canal, que se encargarán de la investigación de los hechos en relación con la consulta y/o denuncia interpuesta, así como de la búsqueda y aplicación de las medidas óptimas para su resolución, manteniendo en todo momento la confidencialidad de su contenido.

- **Informantes:** Los informantes o denunciante que accedan al presente Canal deben de asumir la responsabilidad de no formular consultas y/o denuncias mal intencionadas, que violen claramente las normas de buena fe, ya sea por su contenido o bien que hayan sido presentadas de mala fe.

Por lo que, en ese último caso y, de haber indicios razonables para calificar de una denuncia de mala fe, el seguimiento será rechazado de manera inmediata y el informante será informado de las razones del archivo y rechazo de la consulta y/o denuncia en cuestión.

5. ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS Y OPERATIVA

Las denuncias deberán formularse y presentarse **(i)** por escrito, **(ii)** voz, **(iii)** de forma presencial o **(iv)** mediante correo postal.

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.**

- ❖ El informante tendrá acceso a una plataforma intuitiva y ágil para los informantes. Podrán acceder a la misma a través de nuestra página web, en el siguiente enlace:

[Canal de denuncias - MARKTEL](#)

A través de este enlace, encontrará la siguiente ventana que conectará directamente con la plataforma para iniciar la tramitación de la petición y/o denuncia de su interés, constará el siguiente Banner:

markt tel	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

- Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado o con conocimiento del mismo.
- Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho
- Cuantificación, siempre y cuando sea posible, del impacto del hecho denunciado.
- Puesta en conocimiento del Responsable del SII si el informante ha denunciado el mismo acto a través de otros medios o autoridades competentes.
- Aportar, si se considera necesario, documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia.

El Responsable del SII enviará acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, informándole también sobre la **inadmisión o admisión a trámite de la denuncia**:

➤ **Valoración de la denuncia**

- (I) **Inadmisión a trámite de la denuncia**: Si la denuncia no cumple con los requisitos de forma, son solicitudes mal intencionadas que violen claramente las normas de buena fe, o bien resulta evidente que los hechos denunciados no suponen una infracción prevista en el ámbito objetivo del Canal de denuncias, el Responsable del SII la inadmitirá a trámite.
- (II) **Admisión a trámite de la denuncia e inicio de la fase de investigación**: Cuando la denuncia formulada sí cumpla con los requisitos de forma exigidos y, además los hechos denunciados se encuentran comprendidos en el ámbito objetivo del Canal de Denuncias, existiendo indicios sólidos de que los mismos han tenido lugar, el Responsable del SII acordará su admisión a trámite.
- (III) **Denuncia constitutiva de delito**: Si la denuncia es constitutiva de delito, el Responsable del SII deberá remitir inmediatamente la misma a la autoridad, entidad u organismo competente para su tramitación.

➤ **Investigación de los hechos denunciados**

Admitida a trámite la denuncia, el Responsable del SII, iniciará las oportunas investigaciones para comprobar la veracidad de los hechos denunciados. Para ello, podrá solicitar cuanta información y documentación considere necesaria para esclarecer los hechos denunciados.

Por su parte, y siempre que se solicite, tanto el personal como el Comité ético, deberán prestar toda su colaboración con las labores de investigación que se lleven a cabo.

En el caso de que por la naturaleza de los hechos se estime que la investigación sea compleja, podrá recabarse la ayuda o el asesoramiento de un experto externo, que se coordinará con el Responsable del SII y el Comité ético.

Respecto de la comunicación al informante el plazo para dar respuesta a las actuaciones de investigación será de tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

En el caso de denuncias que no constituyan irregularidades, sino que puedan considerarse otro tipo de quejas o solicitud de información, el Responsable del SII referirá las mismas a la unidad, área o departamento correspondiente para que proceda a su análisis o gestión y en su caso, a notificar la respuesta.

Respecto de la información al afectado en el momento y en la forma que el Responsable del SII y el Comité Ético consideren adecuado para garantizar el buen fin de la investigación, y en coordinación en su caso, con el Órgano de Gobierno, directivos o terceros que apoyen el proceso de investigación, se informará convenientemente a la persona afectada sobre las acciones y omisiones que se le atribuyen. La persona afectada tendrá también derecho a ser oída en cualquier momento durante la investigación de los hechos informados, y su declaración deberá documentarse formalmente. En ningún caso se revelará la identidad del informante. El receptor de la denuncia y el que en su caso la tramite siempre respetará la presunción de inocencia del afectado, así como su derecho al honor.

➤ **Propuesta de resolución**

Si, una vez realizadas las investigaciones, se determina que un hecho denunciado afecta a una Unidad de Negocio concreta de Marktel (ya sea a una de sus sociedades o a sus empleados), el Responsable del SII dará traslado de la denuncia a la Unidad de Cumplimiento de la Unidad de Negocio correspondiente, y coordinará con ésta el análisis de esta, salvo que la denuncia afecte directamente a un miembro de dicha Unidad de Cumplimiento.

El Responsable del SII, atendiendo siempre a la relevancia o riesgo de los hechos denunciados, podrá poner los mismos, de forma previa y extraordinaria, en conocimiento del Presidente de la Comisión de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento (Comisión de Auditoría). Así mismo, calificados los hechos como indiciariamente constitutivos de delito en coordinación con el responsable legal y de cumplimiento de la unidad afectada informará al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea si los hechos afectasen a intereses europeos de la Unión. Las decisiones adoptadas por el Responsable del SII, así como por el Comité Ético, en esta fase deberán quedar convenientemente documentadas.

markt el	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

➤ **Ejecución de la sanción**

Corresponderá aplicar la sanción o medidas disciplinarias acordadas en cada caso a la persona o personas que tengan atribuidas dichas funciones, bajo apoderamiento suficiente. En el caso de que se trate de sanciones correspondientes al ámbito laboral, el encargado será el Director de Recursos Humanos.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

Markt el actuará en todo momento al amparo de la legislación vigente en materia de protección de datos.

Así, y en lo concerniente al tratamiento de sus datos por medio del Canal de Denuncias, solo podrán tener acceso a éstos las personas cuyos rangos lo autoricen para la finalidad de investigación de irregularidades, gestión y ofrecer una respuesta, como pueden ser:

- El responsable del Canal de denuncias y quien lo gestione directamente.
- El responsable de RRHH.
- El responsable de los servicios legales de la empresa.
- Los encargados del tratamiento.
- El DPO.

La Agencia Española de Protección de Datos establece que los datos deben conservarse solo el tiempo necesario para la investigación de los hechos, a no ser que de aquella se desprenda la adopción de medidas contra el denunciado, en cuyo caso para todo el procedimiento sería posible conservar los datos por un plazo superior (En los casos de estimación). En todo caso, los datos deberán suprimirse transcurridos tres meses desde su introducción en el sistema de denuncias.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

Transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión. Sólo podrán conservarse los datos para dejar evidencia del funcionamiento del sistema (análisis, registros, informes...) – En los casos de desestimación y archivo.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

En algunos supuestos, por razones de complejidad, se podría ampliar el plazo de conservación hasta 3 meses más.

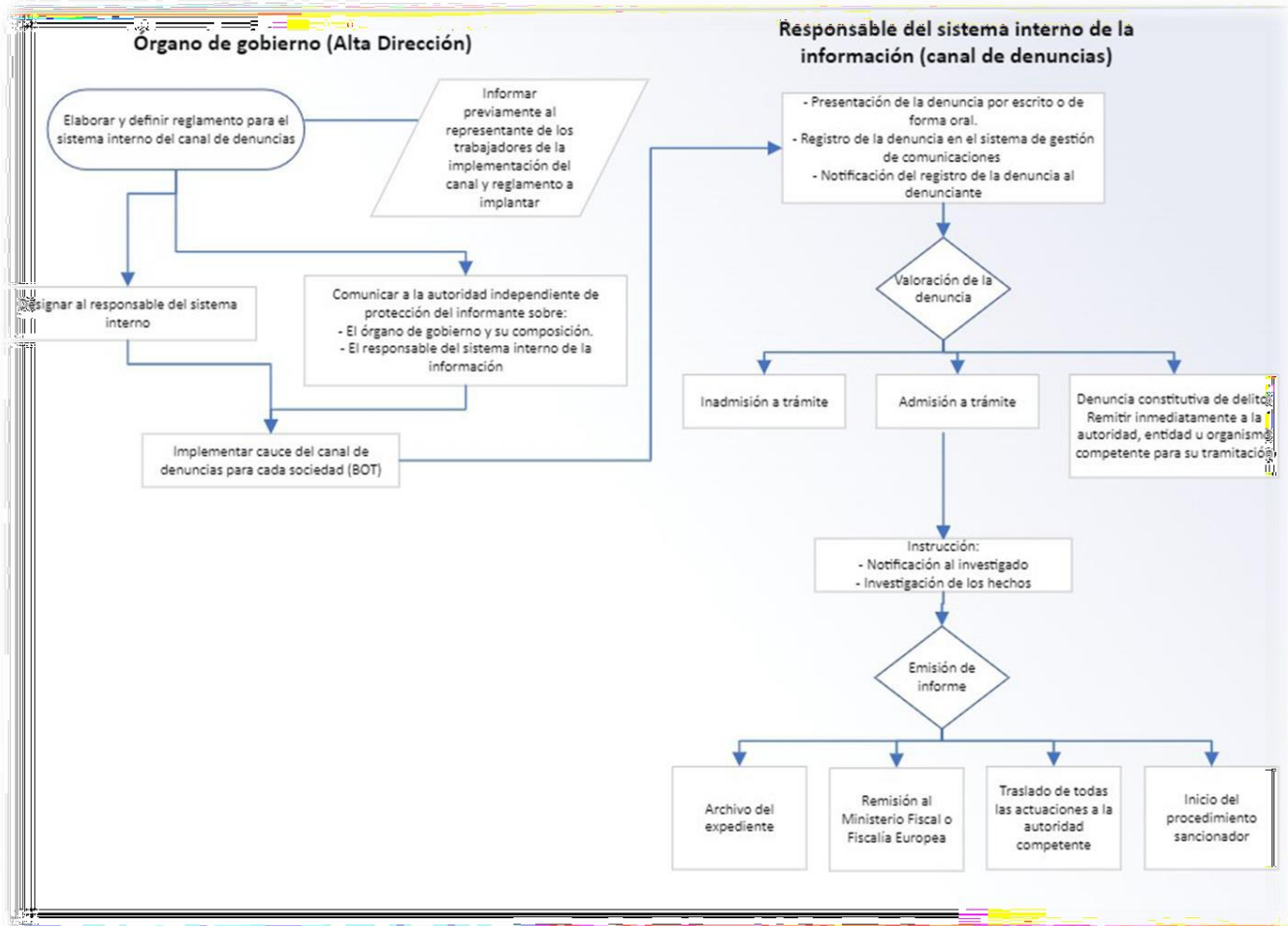
Si se acreditase que los datos personales facilitados no son veraces se procederá a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

Los usuarios del Canal de denuncias pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad respecto de sus datos personales enviando un email a dpo-rgpd@grupomartel.com, indicando la referencia "Derecho Protección de Datos Canal de Denuncias", o bien, dirigiendo una carta a la dirección Calle Salvatierra 5, 28043, de Madrid.

Marktél se compromete a la utilización de aquellas medidas de carácter técnico que sean necesarias para garantizar la seguridad, integridad, no alteración y el acceso no autorizado de los datos facilitados.

Marktél actuará en todo momento al amparo de la legislación vigente y de los valores, principios y procedimientos establecidos en su normativa interna.

7. FLUJOGRAMA CANAL DENUNCIAS



markt el	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

8. REGISTRO Y ARCHIVO

Registros	Formato	Archivo	Tiempo archivo

9. REFERENCIAS

Las Normas ISO, procedimientos, instrucciones técnicas, etc. en las que se apoya el procedimiento son las siguientes:

- UNE-EN-ISO 18295-1. Centros de Contacto con el Cliente parte 1: requisitos para los centros de contacto con el cliente.
- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- UNE-EN-ISO 37002: Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades-directrices.

Esta Política de Funcionamiento del Canal Ético de Markt el deroga:

1. Reglamento de Procedimiento del Comité de Seguimiento del Código de Conducta.

10. ANEXOS

ANEXO I.- Conductas denunciables a través del Canal de Denuncias.

markt el	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

ANEXO I

CONDUCTAS DENUNCIABLES A TRAVÉS DEL PRESENTE CANAL DE DENUNCIAS

Las conductas denunciables a través del Canal de Denuncias de Marktel comprenden cualquier incumplimiento normativo o conductas contrarias al código de conducta.

Asimismo, también serán denunciables aquellas conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales. A continuación, mostramos una lista, no limitativa, de alguna de estas conductas:

- ✓ **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Comunicaciones que versen sobre conductas que puedan infringir las normas de prevención de riesgos laborales y atenten contra la seguridad y salud en el trabajo a fin de garantizar que se establezcan las medidas de seguridad e higiene adecuadas en el desempeño de la actividad laboral.
- ✓ **Conflictos de interés:** Comunicaciones que versen sobre irregularidades que puedan acarrear algún interés personal o comercial que entre en conflicto con sus obligaciones o responsabilidades profesionales para con la organización.
- ✓ **Irregularidades de Naturaleza y contable:** Comunicaciones sobre actuaciones que conlleven posibles irregularidades de naturaleza financiera y contable en transacciones o información financiera.
- ✓ **Política Anticorrupción (Regalos, asistencia a actos/eventos):** Comunicaciones que versen sobre conductas que puedan suponer delitos de corrupción, tales como uso ilegítimo de información privilegiada o confidencial, sobornos, tráfico de influencias, extorsiones, fraudes, malversación, entre otros.
- ✓ **Protección de datos/confidencialidad de la información:** Comunicaciones que versen sobre conductas que puedan suponer una violación de la normativa en materia de protección de datos, privacidad y/o confidencialidad de la información.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

No obstante, para ejercitar sus derechos reconocidos en la normativa en materia de protección de datos acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad debe enviar un email a **dpo-rgpd@grupomartel.com**, indicando la referencia “Derecho Protección de Datos Canal de Denuncias. Este último es el canal correcto para ponerse en contacto con el DPO.

- ✓ **Conductas contrarias al código de conducta:** Comunicaciones que verse sobre conductas que atenten contra el conjunto de normas, principios y valores que guían el comportamiento de las personas dentro de la organización.
- ✓ **Daños informáticos:** Borrar, dañar, deteriorar, suprimir o hacer inaccesibles datos, programas informáticos o documentos electrónicos ajenos, sin autorización y cuando el resultado producido fuera grave. Impedir u obstaculizar el funcionamiento de sistemas informáticos ajenos.
- ✓ **Delitos contra la Propiedad Intelectual:** Reproducir, plagiar, o comunicar públicamente, en todo o en parte, una obra literaria (libro), artística (cuadro o fotografía) o científica (teoría específica, aplicaciones o 16 programas informáticos), o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la autorización de los titulares. Por ejemplo, este delito es aplicable para aquellos casos en que se utilicen aplicaciones o programas informáticos sin la correspondiente licencia de uso.
- ✓ **Delitos contra la Propiedad Industrial:** Reproducir, imitar, etc. un signo distintivo sin consentimiento del titular, de modo que se consiga otro signo idéntico o confundible con aquel, para distinguir los mismos o similares productos, servicios, actividades o establecimientos.
- ✓ **Delito de mobbing o Acoso Laboral:** Conductas encaminadas a degradar o intimidar a un trabajador en el desempeño de su actividad laboral, ya sea mediante humillaciones, insultos, difusión de rumores falsos, amenazas y/o cualquier otra acción que conlleve violencia psicológica o física y sexual.

markt el	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS	Fecha: 14/06/2024
		Edición: 2
		Código: PR-JUR-002

11. FORMATOS

No aplica