

## **GUÍA PARA EL DENUNCIANTE**

### **1) Destinatarios del Canal de Denuncias**

Los usuarios del Canal de Denuncias de OPTIMA CULTURA pueden ser:

- Directivos y trabajadores de la empresa
- Terceros que mantengan una relación contractual o comercial con las empresas del grupo, como los proveedores y los clientes, permitiendo el acceso a los mismos para que puedan comunicar cualquier incidencia o irregularidad de la que se percaten a lo largo de su relación contractual o comercial con la entidad.

De este modo, la empresa permite el acceso externo desde fuera de la propia red interna de la empresa, sin limitar el derecho a denunciar únicamente a los miembros de OPTIMA CULTURA . Por tanto, el Canal debe ofrecer la posibilidad de ser utilizado por cualquier contraparte interesada para la entidad.

### **2) Derechos y protección del denunciante**

En lo que respecta a la persona **denunciante** se encontrará avalado por una serie de derechos y garantías:

- 1. Derecho a la protección en el transcurso de la investigación:** el responsable del canal garantizará que todas las consultas, denuncias o quejas recibidas se analicen garantizando en todo momento la confidencialidad en el tratamiento de la identidad del denunciante, manteniendo informadas tan solo a las personas estrictamente necesarias en dicho proceso.

No obstante, si el denunciante hace público el contenido de la denuncia sólo podrá acogerse a las medidas de protección en el caso de que haya denunciado en primer lugar a través del canal de denuncias y acogiéndose a las disposiciones reflejadas en la presente política.

- 2. Prohibición de represalias y salvaguarda de la buena fe:** no se tomaran represalias contra la persona denunciante en ningún caso, aunque del resultado de la investigación llevada a cabo por el Responsable se llegara a la conclusión que los hechos o conductas comunicados no son contrarios al Código Ético, a la

normativa interna de la empresa o al ordenamiento jurídico. Por tanto, el denunciante estará protegido frente a cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de la denuncia realizada.

Algunas de las acciones que se consideran represalias pueden ser la denegación de un ascenso, la reducción de salario, trato desfavorable, daños físicos o morales a la persona denunciante, revelación de la información denunciado con el propósito de que el denunciante sufra un entorno laboral hostil, entre otras.

Sin embargo, para que se pueda ejercitar este derecho, es requisito indispensable que la denuncia esté basada en la buena fe y en un contenido suficientemente veraz. De no ser así, se aplicaran las correspondientes medidas sancionadoras.

De igual modo, debemos aclarar que no se falta a la buena fe cuando se informa de la sospecha de que se está cometiendo una irregularidad y tras el estudio del Responsable se demuestra que no lo es o bien que no hay pruebas suficientes para acreditarlo. Por el contrario, el denunciante faltará a la buena fe si comunica algún hecho del que tiene la certeza que no son ciertos con el objetivo de perjudicar a otra persona o a la propia empresa.

- 3. Derecho a recibir información:** el Responsable tendrá la obligación de informar al denunciante durante todo el proceso.
- 4. Derecho a elegir y derecho al anonimato:** el denunciante podrá elegir el tipo de denuncia que realice, pudiendo optar por formularla de forma anónima. En este sentido, para garantizar la confidencialidad durante todo el procedimiento el Responsable guardará obligatoriamente secreto sobre la identidad de la persona denunciante, víctimas y testigos, en el caso de que hubiera.
- 5. Derecho a la información limitada y a la supresión de datos:** a la persona denunciante no se le podrán requerir datos que no sean estrictamente necesarios para poder proceder a la tramitación de la denuncia, e igualmente no se podrán conservar los datos que no sean imprescindibles para llevar a cabo la investigación. Asimismo, es importante recalcar que la información proporcionada por el denunciante no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación.

Del mismo modo, si los datos facilitados por el denunciante tuvieran que facilitarse a un tercero (un detective, un despacho de abogados, un auditor externo, ect), se deberá informar previamente al denunciante.

Por otro lado, cualquier otro dato que el denunciante haya comunicado que resulte excesivo para la investigación de la denuncia será eliminado. para la investigación de la denuncia será eliminado.

6. **Derecho a recibir una respuesta en un plazo razonable:** el denunciante deberá recibir una respuesta a la consulta o denuncia formulada en un plazo máximo de siete días desde la recepción de la misma por parte del Responsable del Canal.

### **3) Funcionamiento del Canal de Denuncias**

El procedimiento en el Canal de Denuncias se articula en las siguientes fases:

- Comunicación de actuaciones irregulares mediante denuncia: medios técnicos y requisitos mínimos de denuncia.
- Gestión de la denuncia: recepción, remisión y clasificación por el responsable
- Admisión e investigación de los hechos denunciados o Archivo de la Denuncia.
- Conclusión del procedimiento con imposición de la sanción que corresponda y, en su caso, información al denunciante.

### **4) Comunicación de la denuncia y requisitos mínimos**

En OPTIMA CULTURA se cuenta con el siguiente medio para enviar las correspondientes consultas o denuncias, que se encontrará activo las 24 horas del día durante los 365 días del año:

- <https://ingade-reporting.com/optimacultura-home/>

Las consultas o denuncias se formularán de la manera más completa y detallada posible, facilitando la identificación de la/las persona/s implicada/s o departamento/s implicado/s, para adoptar las medidas de investigación que resulten procedentes y proporcionando la opción de denunciar de forma anónima a través de la web.

Las denuncias que se realicen deberán cumplir con una serie de **requisitos mínimos** que permitan fundamentar su veracidad y justificar su posterior investigación.

Por este motivo, la persona denunciante deberá llenar los diferentes apartados identificados en la plataforma del Canal de Denuncias y en el relato de la exposición de los hechos acontecidos que deberá recoger lo siguiente:

- Descripción detallada de los hechos objeto de denuncia y especificar en qué consiste la conducta presuntamente irregular.
- Posibles personas implicadas.
- Fechas aproximadas de los hechos.
- Departamento afectado.
- Posible impacto en clientes y proveedores.
- Repercusión económica y/o reputacional.
- Cualquier otro tipo de información relevante al respecto
- Aportación de elementos de prueba (v.gr. documentos, testigos) que permitan demostrar los hechos.

## **5) Denuncias falsas**

La comunicación de mala fe de hechos falsos, con una voluntad engañosa o deshonesta, supone una infracción a los valores y principios de OPTIMA CULTURA merecedora de la imposición de una medida correctiva.

De forma que, si después del estudio de la denuncia presentada se dilucidara que los hechos de los que se ha informado son falsos y que la persona tenía conocimiento de ellos:

- 1) El Responsable del Canal procederá a archivar la denuncia haciendo constar los motivos de archivo de expediente.
- 2) El Responsable del Canal dará traslado a Recursos Humanos y al Director del correspondiente departamento con el objeto de proponer la medida disciplinaria que corresponda.

- 3) Se informará por escrito la propuesta de sanción al Comité de Dirección o, en su caso, al Consejo de Administración, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar al denunciante de mala fe.

Por este motivo, para evitar el empleo del Canal de denuncias se prohíben expresamente la formulación de denuncias falsas.

A este respecto, se considera una denuncia falsa cuando la misma contenga datos falsos, carezca de justificación o responda de forma clara a la mala fe del denunciante faltando a la verdad y con una manifiesta intención de perjudicar al denunciado. Por tanto, en caso de percibirse de que la denuncia presentada es falsa, al margen de la comunicación de su inadmisión, se podrán llevar a cabo las medidas disciplinarias que se estimen oportunas.

## 6) Gestión de la denuncia

1. **Admisión e inadmisión de la denuncia:** una vez recibida la denuncia, el Responsable remitirá de forma inmediata al denunciante un acuse de recibo señalando la recepción de la denuncia. Posteriormente, se le asignará un número de referencia al expediente de esta denuncia y el Responsable procederá a un análisis previo para determinar si procede o no su admisión en **un plazo máximo de 5 días laborables.**
2. **Investigación de la denuncia:** tras la admisión de la denuncia, se iniciará el procedimiento de investigación para comprobar la veracidad de los hechos comunicados y averiguar cualquier otra circunstancia que se desconozca. El **plazo máximo** de duración de esta fase de investigación será de **3 meses**, aunque para aquellos supuestos que susciten una **mayor complejidad el citado plazo se ampliará a 3 meses más.**
3. **Conclusión de la denuncia:** una vez conclusa la fase de investigación, el Responsable deberá elaborar en el **plazo de 15 días** un informe de conclusiones que refleje la relación clara de los hechos acontecidos, las decisiones tomadas y las recomendaciones para el caso concreto.

- Si tras la investigación, el Responsable concluye que los hechos denunciados no suponen una infracción de la legalidad vigente o de la normativa interna de la empresa, procederá a desestimar la denuncia archivándola mediante una decisión motivada que notificará al denunciante.
- Por el contrario, si el responsable considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria a la legalidad o normativa interna de la entidad, lo comunicará a dirección, al responsable del departamento correspondiente o a recursos humanos para que se tome la medida disciplinaria correspondiente.

Es importante recalcar que el **Responsable deberá informar al denunciante en todo momento en que fase se encuentra su denuncia.**

#### **PREGUNTAS FRECUENTES:**

**¿Quién puede denunciar?:** cualquier miembro de la organización o que tenga relación con esta: trabajadores, becarios, voluntarios, accionistas, miembros del órgano de dirección, distribuidores, proveedores, subcontratistas, socios de negocios, clientes, etc...

**¿Tengo que identificarme para denunciar?** La denuncia puede ser totalmente anónima.

**¿Quién es objeto de protección en este canal?** El denunciante y todo el que ayude o colabore en la investigación de los hechos denunciados (durabilidad de dos años)

**¿Qué se puede denunciar?** Cualquier acción u omisión irregularidad que sea detectada en el seno de la organización o que repercuta a algún miembro de ellos.

**¿Puedo aportar pruebas en mi denuncia?** Es muy recomendable que se aporte cualquier dato o documento respecto a los hechos denunciados (documentos, facturas, fotografías, informes, videos, grabaciones de voz, etc...)

**¿Quién me informará del resultado de mi denuncia?** El Compliance Officer irá informando al denunciante a través del apartado (Consulta de denuncia) del estado en el que se encuentre la denuncia.

**¿Puedo tener alguna represalia por parte de la organización por denunciar?** La organización garantiza al denunciante de buena fe que no se tomarán represalias en su contra por el hecho de formular una denuncia.

**¿Qué pasa si hago una denuncia falsa?** Las denuncias deben ser veraces y de buena fe, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento del canal de denuncias. La formulación de una denuncia falsa podría ser constitutiva de los delitos de calumnias e injurias, tipificados en el Código Penal.

**¿Dónde se regula el canal de denuncias?** Ley 2/2023, 20 de febrero de 2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y Directiva (UE) 2019/1937 de whistleblowing o "canal de denuncias".