

CÓDIGO DE  
CONDUCTA  
**POLÍTICA DEL  
CANAL DE  
DENUNCIAS**

2025



mó

# POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b>	3
<b>2. USO DEL CANAL DE DENUNCIAS</b>	4
<b>3. QUIÉNES PUEDEN UTILIZAR EL CANAL DE DENUNCIAS</b>	4
<b>4. CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA</b>	5
<b>5. RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL CANAL Y GARANTÍAS</b>	6
<b>6. TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS</b>	7
<b>7. CONSERVACIÓN DOCUMENTAL</b>	9
<b>8. DISPOSICIONES FINALES</b>	9
8.1    Aprobación y modificación de la Política	
8.2    Interpretación	
8.3    Formación y difusión	
8.4    Incumplimiento y comunicación de irregularidades	
8.5    Normativa relacionada	

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 1. OBJETO

En **Grupo Multiópticas** promovemos una cultura corporativa basada en la integridad, la responsabilidad y las buenas prácticas de gobierno, independientemente del país en el que operen nuestras sociedades. En línea con estos principios, consideramos esencial disponer de un entorno seguro y de confianza que permita a los **Usuarios**, según este término se define en el apartado 3 (Quiénes pueden utilizar el Canal), comunicar posibles conductas irregulares de forma confidencial y sin temor a represalias.

Con este objetivo, el Grupo ha implantado un canal de denuncias (en adelante, **“Canal” o “Canal de Denuncias”**) accesible y seguro, y ha desarrollado la presente política, que regula su funcionamiento y establece los principios y procedimientos para la recepción, análisis y tramitación de las comunicaciones relativas a Conductas Reportables, según este término se define en el apartado 2 (Uso del Canal de Denuncias).

A los efectos de esta Política, se entiende por **“Grupo Multiópticas” o el “Grupo”**, el grupo de sociedades, encabezado por la sociedad española **“Mó Global Eyewear, S.L.”**, y todas las demás sociedades y entidades (incluida la Fundación Multiópticas), ya sean españolas o extranjeras, que, directa o indirectamente, están vinculadas a la citada sociedad española por una relación de control o dependencia. Todas ellas se encuentran listadas en el anexo 1 que está adjuntado al Manual de Prevención de Riesgos Penales del Grupo.

Aunque la presente Política ha sido elaborada conforme al marco normativo español y de la Unión Europea (**“UE”**), su contenido ha sido diseñado para servir como estándar de referencia a todas las sociedades del Grupo, con independencia del país en el que operen, al considerar que el marco normativo español y europeo constituye un estándar de referencia a nivel internacional en esta materia. Todo ello, sin perjuicio del respeto y adaptación, en su caso, a las normativas locales aplicables en los distintos países en los que Grupo Multiópticas desarrolla su actividad.

Cualquier mención al **“Órgano de Administración”** que aparezca en esta Política debe entenderse referida al órgano de administración de la sociedad cabecera del Grupo, esto es, Mó Global Eyewear, S.L. Esta referencia se justifica en que, dada la estructura del Grupo, dicho órgano es el que adopta las decisiones que resultan de aplicación general a todas las sociedades que lo integran, sin perjuicio de las funciones de administración que correspondan, en su respectivo ámbito, a los órganos de administración de cada una de las sociedades del Grupo.

Asimismo, dicha referencia al **“Órgano de Administración”** se entenderá hecha también, cuando proceda, al Patronato de la Fundación Multiópticas. Dicha entidad, aunque forma parte del Grupo, por su distinta naturaleza jurídica y organización interna, precisa de que su Patronato adopte las decisiones que considere oportunas en el marco del Modelo o, en su caso, ratifique aquellas decisiones que estime convenientes adoptadas en el marco del Modelo por el Órgano de Administración de la sociedad cabecera del Grupo.

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 2. USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

El Canal de Denuncias de Grupo Multiópticas está habilitado para permitir la comunicación, de forma confidencial y segura, de cualquier hecho, conducta o situación que pueda implicar un incumplimiento normativo, ético o interno dentro del Grupo, cualquiera que sea la sociedad, país o persona afectada del Grupo Multiópticas. En particular, podrá utilizarse para reportar cualquier **indicio razonable** de las siguientes situaciones (en adelante, “**Conducta(s) Reportable(s)**”):

**1. Incumplimientos legales:** Hechos, actos u omisiones que pudieran vulnerar la legislación vigente aplicable, incluyendo conductas que pudieran dar lugar a responsabilidad penal para cualquiera de las sociedades del Grupo o sus integrantes.

**2. Vulneraciones del marco interno del Grupo:** Incumplimientos del Código de Conducta, del Código de Conducta para Proveedores, de las políticas internas del Grupo o de sus procedimientos y controles corporativos.

**3. Actos irregulares o fraudulentos:** Sospechas fundadas de fraude, corrupción, soborno, malversación, apropiación indebida u otras conductas que afecten negativamente a la integridad del Grupo.

**4. Conductas contrarias a la dignidad de las personas:** Casos de acoso (laboral, sexual o de cualquier otra índole), discriminación, represalias u otros comportamientos que puedan menoscabar los derechos o la dignidad de las personas.

**5. Otras actuaciones contrarias a los valores del Grupo:** Cualquier conducta que, sin constituir una infracción legal directa, pueda suponer una vulneración de los principios éticos o de integridad del Grupo Multiópticas.

Asimismo, el Canal también está disponible para comunicar **inquietudes relacionadas con el propio funcionamiento del Canal de Denuncias** o con los mecanismos establecidos para la protección de los Usuarios.

### 3. QUIÉNES PUEDEN UTILIZAR EL CANAL DE DENUNCIAS

El Canal está disponible para todos aquellos que mantengan algún tipo de relación profesional, contractual o comercial con el Grupo Multiópticas. En particular, podrán presentar denuncias a través del Canal, de buena fe y sin temor a represalias (en adelante, “**Usuario(s)**”):

- Los administradores, directivos y empleados de cualquier sociedad del Grupo Multiópticas, incluidos los patronos y, en su caso, empleados, para el supuesto de la Fundación Multiópticas;
- Los socios de las distintas sociedades que forman parte del Grupo;
- Los franquiciados de Grupo Multiópticas, así como sus empleados;
- Los titulares de ópticas integradas en la red del Grupo que no sean ni socios ni franquiciados;

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

- Otros “**partners**” estratégicos del Grupo, tales como socios locales en joint ventures o figuras similares (en adelante, conjuntamente, los “**Integrantes del Grupo**”);
- Y cualquier **tercero externo** que actúe en nombre y/o por cuenta del Grupo Multiópticas, como pueden ser proveedores, agentes, distribuidores, subcontratistas u otros colaboradores externos (en adelante, los “**Colaboradores**”).

Todos estos Usuarios podrán utilizar el Canal para comunicar Conductas Reportables de forma segura, garantizándose en todo momento la confidencialidad, la ausencia de represalias y el cumplimiento de las garantías previstas tanto en la normativa interna del Grupo como en la legislación aplicable en cada jurisdicción.

### 4. CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA

A los efectos de la presente Política, se define “**Denuncia**” como una comunicación —efectuada de buena fe por un Usuario a través del Canal de Denuncias— que expone hechos, indicios o sospechas razonables sobre la posible comisión de una Conducta Reportable.

La denuncia podrá presentarse por escrito o verbalmente, deberá contener la información mínima necesaria que se detalla más adelante para permitir su análisis e investigación y quedará sujeta a los principios de confidencialidad, prohibición de represalias y protección de datos establecidos en la presente Política.

**Sistema interno de información:** El Canal de Denuncias de Grupo Multiópticas permite dos modalidades de presentación de Denuncias por los Usuarios:

1. Realización de Denuncias mediante la identificación del Usuario que realiza la Denuncia; o
2. Realización de “**Denuncias Anónimas**” definidas como Denuncias que no contienen información alguna que permita identificar al Usuario.

Se adjunta como Anexo 1 el “Manual de Utilización del Canal de Denuncias para Usuarios” donde se explica cómo acceder al Canal de Denuncias del Grupo y cómo realizar las Denuncias dependiendo del medio o de la modalidad de Denuncia.

Asimismo, también será posible denunciar a través de una entrevista presencial con el Responsable del Canal o con un miembro del Comité de Compliance, previa solicitud por el denunciante. Dicha reunión se celebrará en un plazo máximo de 7 días naturales desde su solicitud.

**Sistema externo de información:** Adicionalmente, los informantes podrán dirigirse a las autoridades competentes que se hayan designado en cada país (incluidas, en el caso de España, a las autoridades autonómicas españolas con canal externo habilitado) o, en su caso, en el caso de UE, también es posible acudir a las instituciones designadas por la UE.

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

### 5. RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL CANAL Y GARANTÍAS

El Comité de Compliance del Grupo es el órgano responsable de la gestión del Canal de Denuncias del Grupo.

Las responsabilidades del Comité de Compliance respecto al Canal de Denuncias serán las siguientes:

- a) recibir y registrar las Denuncias;
- b) analizar y gestionar adecuadamente las Denuncias recibidas, velando por la confidencialidad, protección del denunciante de buena fe y cumplimiento de los procedimientos internos establecidos;
- c) tramitar las Denuncias para su investigación;
- d) seguir e impulsar los expedientes de investigación hasta la completa resolución del expediente; y
- e) notificar el resultado de la investigación y proponer, en su caso, al Órgano de Administración y al departamento de RRHH, o, en el caso de la Fundación Multiópticas, a su Patronato, las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan conforme al régimen sancionador aplicable.

En caso de conflicto de interés, el miembro del Comité de Compliance afectado se abstendrá de participar en la tramitación de la Denuncia, debiéndose dejar constancia documentada de dicha abstención.

El Comité de Compliance delega en el miembro del Comité de Compliance que sea designado como Compliance Officer como el encargado más directo de la gestión del Canal de Denuncias y de la tramitación de los expedientes de investigación y llevará la interlocución con el Órgano de Administración o, en el caso de la Fundación Multiópticas, con su Patronato.

El Canal de Denuncias del Grupo Multiópticas y los miembros del Comité de Compliance en tanto que órgano responsable de la gestión del Canal, garantizan los siguientes principios:

- **Buena fe:** Las Denuncias deben realizarse con base en indicios razonables. El uso fraudulento o malintencionado del Canal podrá dar lugar a medidas disciplinarias, incluidas, en su caso, acciones legales.
- **Confidencialidad:** Se protegerá la identidad del Usuario y de las personas afectadas, así como el contenido de la Denuncias para que solo tengan acceso las personas autorizadas para su tramitación. Solo podrá revelarse la identidad del Usuario cuando sea necesario para la investigación, exista obligación legal o se cuente con el consentimiento de dicho Usuario.
- **Prohibición de represalias:** Se prohíbe toda forma de represalia directa o indirecta contra los Usuarios que comuniquen Conductas Reportables en los términos previstos en esta Política. Las represalias serán consideradas infracción muy grave y podrán dar lugar a sanción disciplinaria.

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

- **Protección de datos:** El tratamiento de datos personales se realizará respectando en todo momento lo previsto en la normativa de protección de datos que sea de aplicación. Los datos se conservarán el tiempo imprescindible y, en todo caso, por un máximo de 10 años. Los interesados serán informados del tratamiento de sus datos en el momento oportuno, salvo que ello comprometa la investigación.

## 6. TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

**6.1 Admisibilidad:** El Comité de Compliance valorará, con carácter previo a cualquier actuación, si la Denuncia recibida cumple con los requisitos para ser admitida a trámite, conforme a los siguientes criterios:

- **Conexión con el Grupo Multiópticas:** los hechos descritos deberán estar relacionados con alguna de las sociedades, personas o actividades del Grupo.
- **Naturaleza de la infracción:** deberá referirse a posibles infracciones del ordenamiento jurídico o a incumplimientos del marco normativo interno del Grupo (Código de Conducta, políticas internas, procedimientos, etc.).
- **Existencia de buena fe y verosimilitud:** la denuncia deberá estar basada en indicios razonables, sin que sea necesario que el Usuario informante aporte pruebas concluyentes. No se tramitarán Denuncias manifestamente infundadas, formuladas de forma maliciosa o con abuso de derecho.

- **Legitimación del Usuario informante:** el Usuario informante deberá encontrarse entre las personas legitimadas para utilizar el Canal conforme al apartado 3 de esta Política (Quiénes pueden utilizar el Canal). En caso de Denuncias anónimas, al no poder determinarse la identidad del Usuario informante, este requisito no será exigible.

En caso de no cumplirse alguno de los anteriores requisitos, el Comité de Compliance podrá archivar la Denuncia sin más trámite, dejando constancia documentada y motivada de los motivos del archivo.

**6.2 Acuse de recibo:** Recibida una Denuncia, el Comité de Compliance emitirá un acuse de recibo al Usuario informante en un plazo máximo de siete (7) días naturales, salvo en los siguientes supuestos:

- Que ello pueda poner en riesgo la confidencialidad de la información, la identidad del Usuario informante o el desarrollo de la investigación.
- Que la denuncia se haya realizado de forma anónima y no se haya facilitado ningún medio de contacto.

El acuse de recibo no prejuzga la admisión a trámite de la Denuncia ni implica la veracidad de los hechos expuestos.

**6.3 Investigación:** Las denuncias que sean admitidas a trámite serán investigadas con la **debida diligencia, imparcialidad y confidencialidad**, garantizando en todo momento el respeto a los derechos de las personas afectadas.

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

El Comité de Compliance podrá asumir directamente la investigación o, en su caso, **designar un equipo investigador** que podrá estar formado por personal interno debidamente capacitado o por asesores externos independientes. Esta decisión se adoptará en función de la naturaleza y complejidad del caso, la especialización requerida o la necesidad de evitar posibles conflictos de interés.

Durante el procedimiento se garantizará:

- **La proporcionalidad** de las actuaciones respecto a los hechos denunciados.
- **La presunción de inocencia** y el derecho de defensa de la persona afectada, quien será informada de la existencia de la Denuncia y de los hechos que se le atribuyen en el momento oportuno, de forma que pueda ejercer su derecho a ser oída y formular alegaciones antes de que se adopte cualquier decisión que le afecte.
- **La protección de la identidad del Usuario informante**, que solo podrá revelarse en los supuestos legalmente previstos (por orden judicial, con consentimiento expreso del Usuario informante o cuando sea necesario para garantizar su derecho de defensa).

La duración de la investigación será la estrictamente necesaria y en cualquiera caso se realizará en el plazo máximo de **tres (3) meses** desde el acuse de recibo, prorrogable excepcionalmente por otros **tres (3) meses** en casos especialmente complejos.

**6.4 Cierre y medidas:** Una vez finalizada la investigación, se elaborará un **informe de cierre**, que contendrá:

- Las actuaciones realizadas.
- Las evidencias recabadas.
- La valoración de los hechos.
- Las conclusiones alcanzadas.

En función de los resultados, el Comité de Compliance podrá proponer, entre otras, las siguientes medidas:

- **Medidas disciplinarias** conforme a la legislación laboral o los convenios colectivos aplicables.
- **Remisión del caso a las autoridades competentes**, si se aprecia la posible comisión de una infracción penal, administrativa o de otra índole.
- **Modificación o refuerzo** de controles internos, procedimientos o políticas internas.
- **Acciones formativas o de concienciación**, si se detectan carencias en el conocimiento o cumplimiento de las normas internas.

En caso de archivo, se documentarán los motivos de forma justificada.

**6.5 Comunicaciones al Usuario informante:** Siempre que el Usuario informante haya facilitado un medio de contacto y no se ponga en riesgo la confidencialidad o la investigación, el Comité de Compliance le proporcionará:

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

- **Confirmación de recepción** de la Denuncia en el plazo de siete (7) días naturales desde su recepción (salvo si la Denuncia ha sido anónima y no se ha facilitado ningún medio de contacto).
- **Información general sobre el estado de tramitación** de su Denuncia.
- **Comunicación del resultado de la investigación** y, en su caso, de las medidas adoptadas, dentro de un plazo máximo de **tres (3) meses** desde el acuse de recibo, prorrogable excepcionalmente por otros **tres (3) meses** en casos especialmente complejos.

En todo caso, la información facilitada al Usuario informante estará limitada por las exigencias de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal, especialmente en relación con terceros implicados.

## 7. CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Toda la documentación relativa a la denuncia, incluidas investigaciones y medidas adoptadas, se conservará de forma segura y confidencial durante un periodo máximo de 10 años. Si no se iniciara investigación en un plazo de 3 meses por considerar que la Denuncia no es admisible, los datos se eliminarán, salvo que su conservación resulte necesaria para acreditar el funcionamiento del Canal.

## 8. DISPOSICIONES FINALES

### 8.1 Aprobación y modificación de la Política

La presente Política ha sido aprobada por el Órgano de Administración y en el caso de la Fundación Multiópticas por su Patronato. Asimismo, cuenta con la adhesión del resto de las sociedades que integran el Grupo Multiópticas. Su contenido será objeto de revisión periódica para garantizar su adecuación a la normativa vigente y a las necesidades del Grupo. Cualquier modificación deberá ser aprobada por el Órgano de Administración y, en su caso, por el Patronato.

### 8.2 Interpretación

Corresponde al Comité de Compliance la facultad exclusiva de resolver cualquier duda o discrepancia relativa a la interpretación y aplicación de esta Política.

### 8.3 Formación y difusión

Grupo Multiópticas dará a esta Política la difusión adecuada para que se conozca por todos los Integrantes del Grupo.

Todos los Usuarios están obligados a leer, comprender y cumplir esta Política.

### 8.4 Incumplimiento y comunicación de irregularidades

El incumplimiento de las disposiciones establecidas esta Política, la interposición de denuncias falsas de manera deliberada o la adopción de represalias podrán dar lugar a la a la adopción de las medidas disciplinarias oportunas que, dependiendo de las circunstancias, pueden incluir el despido o la resolución de la relación contractual que les une al Grupo.

## POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

Todos los Integrantes del Grupo que sospechen de forma razonable de posibles incumplimientos de la presente Política deberán ponerlo en conocimiento del Comité de Compliance sin demora, haciendo uso del Canal de Denuncias del Grupo Multiópticas.

Corresponde al Comité de Compliance, que goza de la autoridad e independencia necesarias, la investigación de los posibles incumplimientos de esta Política.

Grupo Multiópticas no tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta Política.

### 8.5 Normativa relacionada

Sin perjuicio de las demás normas internas relevantes a los efectos de esta Política, las normas internas que se relacionan a continuación guardan relación con aspectos clave de la misma expuestos en esta normativa:

- a) Código de Conducta.
- b) Manual de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Multiópticas

### ANEXO 1.- Manual de utilización del Canal de Denuncias para Usuarios

#### Control de versiones y aprobaciones

Versión 1.0. Órgano de Administración de Mó Global Eyewear, S.L., sociedad cabecera del Grupo Multiópticas al que se adhieren el resto de sociedades del Grupo

Versión 1.0. Patronato de la Fundación Multiópticas



[www.multiopticas.com](http://www.multiopticas.com)