



**PROTOCOLO GIR**

DE GESTIÓN, INVESTIGACIÓN Y  
RESOLUCIÓN DE COMUNICACIONES  
DE INCUMPLIMIENTO (“**GIR**”)

JULIO DE 2025

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO DEL PROTOCOLO .....</b>	<b>3</b>
1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
<b>2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN ("SII").....</b>	<b>5</b>
2.1. SOBRE EL REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS .....	5
2.2. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LOS COMUNICANTES .....	6
2.3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS .....	8
<b>3. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS COMUNICACIONES.....</b>	<b>11</b>
3.1. ACUSE DE RECIBO.....	11
3.2. DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE COMUNICACIONES VERBALES ...	11
3.3. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.....	11
3.4. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE Y POSIBLE ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES .....	12
3.5. ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA .....	12
3.6. DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.....	12
3.7. MEDIDAS ADICIONALES .....	13
3.8. INFORMACIÓN AL INFORMANTE .....	13
3.9. ESTADÍSTICA Y REPORTE PERIÓDICO .....	13
<b>4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
4.1. PROCEDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
4.2. ELECCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN .....	14
4.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
4.4. COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS INVESTIGADAS .....	16
4.5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
4.6. DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN .....	17
4.7. INFORME FINAL .....	18
<b>5. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>20</b>
5.1. TRÁMITE DE AUDIENCIA.....	20
5.2. PERSONAL DE CONTRATAS .....	20
5.3. DECISIONES DEL RESPONSABLE DEL SII .....	20
5.4. SANCIONES POR FALTA LABORAL .....	20
5.5. OTRAS MEDIDAS .....	21
5.6. COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES .....	21
<b>6. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....</b>	<b>22</b>
6.1. PLAZOS DE CONSERVACIÓN.....	22
6.2. RECOGIDA Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN .....	23
<b>7. EVALUACIÓN Y REVISIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>25</b>
<b>9. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS .....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO I. FORMULARIO DE EMISIÓN DE CONSENTIMIENTO DEL INFORMANTE SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL EFECTUADA .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXO II. FORMULARIO DE COMPROBACIÓN, RECTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA TRANSCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL DE INCUMPLIMENTO .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO III. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES .....</b>	<b>31</b>

## 1. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

---

SERVEIS I ADMINISTRACIONS MASERGRUP S.L.U. (en adelante “**MASERGRUP**”), debe operar de manera justa, con integridad y deben esforzarse por mantener una posición de liderazgo, prestigio y reputación. El comportamiento poco profesional de un miembro, directivo o colaborador puede dañar la reputación y exponer a la compañía y al miembro correspondiente a posibles sanciones. Por ese motivo, desde MASERGRUP se trabaja activamente en prevenir y evitar esta posibilidad.

Así, se requiere que todos los directivos, empleados y colaboradores que actúen en nombre y/o por cuenta de la entidad, actúen siguiendo y respetando en todo momento (i) la legislación vigente, (ii) el Código Ético y (iii) las políticas y procedimientos internos. En esa labor de prevención, también resulta de gran importancia la cooperación de todos los directivos, empleados y colaboradores de MASERGRUP a la hora de detectar posibles conductas irregulares.

El presente Protocolo tiene por objeto:

- a) Alentar a los empleados a comunicar sospechas sobre posibles irregularidades cometidas en el seno de MASERGRUP, sabiendo que dichas comunicaciones serán tomadas en consideración y debidamente investigadas;
- b) Establecer el procedimiento interno de actuación o comunicación ante posibles situaciones de incumplimiento detectadas por MASERGRUP o puestas en su conocimiento mediante cualquiera de las vías establecidas en el apartado 3.1. de la Política del Sistema Interno de Información (“**Política del SII**”).
- c) Asegurar a todo el personal que deben poder plantear sus preocupaciones sin temor a represalias, incluso si resultan estar equivocadas.

El presente Protocolo ha sido adaptado a la regulación en materia de protección de los denunciantes introducida mediante la Directiva (UE) 2019/1937 de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (en adelante, “**Directiva Whistleblowing**”). Esta Directiva pretende asegurar que se puede informar, tanto internamente como ante las autoridades, de cualquier infracción de la normativa de la Unión Europea que se produzca en el seno de una organización a través de canales que garanticen su seguridad y protección, sin temor a represalias.

Asimismo, el Protocolo ha sido adaptado a 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 (en adelante, también, “**Ley de protección del informante**”), por la que se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva Whistleblowing.

El presente Protocolo se complementa con la Política del SII aprobada por el Administrador Único de MASERGRUP.

El desarrollo de la investigación será liderado por el Responsable del Sistema Interno de Información ("**Responsable del SII**") de MASERGRUP, con la colaboración y el apoyo necesario del órgano de administración, cuando así se establezca para el concreto supuesto que se investigue.

## 1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Protocolo aplica a todos los empleados de la compañía con independencia de sus funciones y ubicación geográfica así como también de cuál sea la modalidad jurídica que determine su relación laboral o de servicios, proveedores, patrocinadores, colaboradores, empleados de MASERGRUP deberán comunicar, a través del Sistema Interno de Información ("**SII**"), cualquier irregularidad o incumplimiento de los que tengan conocimiento y que estén incluidos en su ámbito objetivo, sin el temor a ser objeto de despido, o de cualquier otro tipo de represalia, y, con la seguridad de que la información proporcionada será tratada con la más absoluta confidencialidad.

De este modo, el SII queda abierto, no solo a todos los integrantes de MASERGRUP, sino también a todos aquellos terceros ajenos que puedan tener conocimiento o razonada sospecha de incumplimiento normativo que afecte a la entidad.

Tienen la capacidad de ser denunciadas todas aquellas personas que estén sujetas o vinculadas a la autoridad y control de MASERGRUP, sobre la base de una relación de índole laboral o mercantil, y que actúen por cuenta y en beneficio de esta, que hayan cometido alguna irregularidad o conducta de las previstas en el apartado 2.1. ("Ámbito material de aplicación") de la Política del SII.

En este sentido, a modo de ejemplo, pueden ser denunciados: los directivos, empleados, colaboradores y proveedores, además de cualquier otra persona vinculada por el Sistema de *Corporate Compliance* de MASERGRUP.

## 2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN ("SII")

El presente Procedimiento se asocia al SII habilitado por MASERGRUP para el reporte de las materias incluidas en el ámbito material de aplicación definido en el apartado 2.1. de la *Política del SII*. Asimismo, cualquier comunicación recibida en materia de acoso será también gestionada de conformidad con lo establecido en el presente Protocolo.

Por ello, cualquier empleado, directivo o consejero de MASERGRUP que tenga conocimiento de algún incumplimiento deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la compañía a través del SII, también conocido como Canal de Integridad habilitado al efecto:

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN ("SII")	
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Reportar</b> conductas inapropiadas e irregulares</li></ul>
<b>CANALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Página web corporativa</li><li>➤ <b>canalintegridad@masergrup.com</b></li></ul>
<b>RESPONSABLE DEL SII</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>D. Xavier Grau Beltran</b> <i>Compliance Officer</i></li></ul>

El SII será gestionado por el Responsable del mismo quien será el encargado, en un primer momento y hasta su resolución, de gestionar la investigación que, en su caso, pueda preceder de una comunicación de incumplimiento.

Al margen de lo anterior, cualquier comunicación formal por parte de un órgano judicial o una Administración Pública se considerará medio válido para tomar conocimiento de un incumplimiento.

Adicionalmente, el SII está abierto tanto a integrantes como a terceras personas ajenas a MASERGRUP, en particular a proveedores, distribuidores y demás socios comerciales de la compañía que pudieran conocer o tener razonada sospecha de la comisión de un incumplimiento que pueda afectar a la misma.

Las comunicaciones se podrán formular tanto de forma identificada como anónima, de conformidad con la Ley 2/2023, de protección al informante, siendo su contenido objeto de la misma diligencia investigadora.

### 2.1. SOBRE EL REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS

Cualquier persona que decida comunicar un incumplimiento deberá facilitar la máxima información disponible sobre el mismo, así como la identidad de sus responsables y la fecha en la que se produjeron los hechos objeto de comunicación.

La compañía se compromete a tratar todas las comunicaciones de incumplimiento con la más expresa **confidencialidad** y respeto por el tratamiento de los datos personales de los comunicantes y los identificados como responsables de los incumplimientos. Como medida para garantizar dicha confidencialidad se hace constar expresamente que el ejercicio del derecho de acceso por parte de la persona sobre la que versa la comunicación no supone el acceso a los datos relativos a la identidad del comunicante. Asimismo, y para garantizar el **anonimato** del comunicante, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen en la compañía, tengan conocimiento de las comunicaciones que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad del comunicante.

A tales efectos, todas las comunicaciones, desde el inicio del procedimiento, tendrán carácter confidencial. Sin perjuicio de lo anterior, con carácter excepcional, la compañía podrá entregar o divulgar dicha información a una autoridad competente, o a juez o tribunal, cuando sea requerida legalmente para ello. En cualquier caso, se informará al comunicante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

Los comunicantes deben tener motivos razonables para creer, a la luz de las circunstancias y de la información de que dispongan en el momento de efectuar la comunicación, que los hechos puestos en conocimiento de la empresa son ciertos. Este requisito es una salvaguardia esencial frente a comunicaciones malintencionadas, frívolas o abusivas, para garantizar que quienes, en el momento de comunicar, faciliten deliberada y conscientemente información incorrecta o engañosa, no gocen de la protección que se detalla en el punto 2.3 *Medidas de protección frente a represalias*.

## 2.2. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LOS COMUNICANTES

Aquellas personas que formulen cualquier clase de comunicación de incumplimiento, según lo aquí previsto y de buena fe, quedan **protegidas** frente a cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización<sup>1</sup> por motivo de las comunicaciones realizadas.

En particular, no se adoptará, ni durante la investigación ni tras su finalización, medida alguna que perjudique al comunicante de buena fe en su carrera profesional, o que suponga la cesación de la relación laboral. Adicionalmente, la compañía sancionará cualquier tipo de represalia contra los comunicantes de buena fe.

La prohibición de represalias anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y

---

<sup>1</sup>Se podrían considerar represalias, a tales efectos, entre otras, la: (a) suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes, (b) degradación o denegación de ascensos, (c) cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo individualizado, (d) denegación de formación, (e) evaluación o referencias negativas con respecto a sus resultados laborales, (f) coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo, (g) no conversión de un contrato de trabajo temporal a uno indefinido, en caso que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido, (h) no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal, (i) daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio o ingresos, (j) terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, (k) anulación de la licencia o permiso, (l) referencias médicas o psiquiátricas.

que el comunicante la ha realizado siendo consciente de su falsedad y actuando con mala fe.

En todo caso, se entenderá por represalia toda acción u omisión prohibida por ley, o que de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren una desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes o por haber realizado una revelación pública.

A tales efectos, y a modo de ejemplo, sin que se trate de una lista cerrada, son consideradas represalias las siguientes:

- (i) Suspensión, del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba.
- (ii) Terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios.
- (iii) Imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
- (iv) La no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido.
- (v) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- (vi) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- (vii) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- (viii) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- (ix) Denegación de formación.
- (x) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

Las medidas recogidas en los apartados (i) a (iv), no serán consideradas represalia cuando se lleven a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.

Asimismo, en aplicación del artículo 36 de la Ley de protección del informante, se hace saber que la persona que viera lesionados sus derechos por causa de su comunicación o revelación una vez transcurrido el plazo de dos años, podrá solicitar la protección de la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá **extender el período de protección**, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados (la denegación de tal extensión del período de protección deberá estar motivada).

Igualmente, los actos que tengan por objeto impedir o dificultar la presentación de comunicaciones y revelaciones, así como los que constituyan represalia o causen discriminación tras la presentación de aquéllas al amparo de la Ley de protección del informante, serán nulos de pleno derecho y darán lugar, en su caso, a medidas correctoras disciplinarias o de responsabilidad, pudiendo incluir la correspondiente indemnización de daños y perjuicios al perjudicado.

La prohibición de represalias también se aplicará en relación con aquellas personas que estén relacionadas con el comunicante y que pudieran sufrir represalias en un contexto laboral, como sus compañeros o familiares. De la misma forma, la protección se extenderá a aquellas personas que hayan ayudado al comunicante en el proceso de comunicación.

MASERGRUP reconociendo los fines del artículo 20 de la Directiva *Whistleblowing*, y del artículo 37 de la Ley de protección del informante, velará por que todos sus integrantes tengan acceso, según corresponda, a las siguientes medidas de apoyo:

- (i) **Información y asesoramiento completo e independiente** sobre los procedimientos y recursos que tienen a su disposición en materia de cumplimiento normativo, de protección frente a represalias, y sus derechos como personas afectadas.
- (ii) **Asistencia efectiva** por parte, esencialmente, del Responsable del SII, frente a represalias.
- (iii) **Asistencia jurídica** en los procesos judiciales o administrativos que se pudieran derivar por razón de sus comunicaciones, sean éstos nacionales o transfronterizos, en este caso, de conformidad con la normativa comunitaria.
- (iv) **Asistencia financiera y medidas de apoyo** en su condición de comunicantes, tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.

Todo ello, además, con independencia de la asistencia que pudiera corresponder a la persona comunicante, al amparo de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, para la representación y defensa en procedimientos judiciales derivados de la presentación de la comunicación o revelación pública.

### 2.3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

MASERGRUP adoptará las medidas necesarias para garantizar que los comunicantes estén protegidos frente a represalias.

Por ello, se hace saber a todos los potenciales comunicantes las principales medidas de protección previstas en la Directiva *Whistleblowing* y la Ley de protección del informante, a los que, MASERGRUP se adhiere y se compromete a facilitar:

- (i) No se considerará que las personas que comuniquen información sobre las acciones u omisiones recogidas en este Protocolo o que hagan una revelación pública de conformidad con la Ley de protección del informante, hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y estas no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación o revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación de dicha información era necesaria para revelar una infracción. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.3 de la Ley de protección al informante<sup>2</sup>.

Esta medida no afectará a las responsabilidades de carácter penal. Lo previsto en el párrafo anterior se extiende a la comunicación de informaciones realizadas por los representantes de las personas trabajadoras, aunque se encuentren sometidas a obligaciones legales de sigilo o de no revelar información reservada. Todo ello sin perjuicio de las normas específicas de protección aplicables conforme a la normativa laboral.

- (ii) Los comunicantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya de por sí un delito.
- (iii) Cualquier otra posible responsabilidad de los informantes derivada de actos u omisiones que no estén relacionados con la comunicación o la revelación pública o que no sean necesarios para revelar una infracción en virtud de la Ley de protección del informante, será exigible conforme a la normativa aplicable.
- (iv) En los procedimientos ante un órgano jurisdiccional u otra autoridad relativos a los perjuicios sufridos por los comunicantes, una vez que el informante haya demostrado razonablemente que ha comunicado o ha hecho una revelación pública de conformidad con la Ley de protección al informante y que ha sufrido un perjuicio, se presumirá que el perjuicio se produjo como represalia por denunciar.

En tales casos, corresponderá a la persona que haya tomado la medida perjudicial probar que esa medida se basó en motivos debidamente justificados y no vinculados a la comunicación y/o revelación pública.

- (v) En los procesos judiciales, incluidos los relativos a difamación, violación de derechos de autor, vulneración de secreto, infracción de las normas de protección de datos, revelación de secretos empresariales, o a solicitudes de indemnización basadas en el derecho laboral o estatutario, las personas que realicen una comunicación de conformidad con el presente Protocolo y la Ley de protección del informante, no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo como consecuencia de comunicaciones o de revelaciones públicas protegidas por dicha Ley.

Dichas personas tendrán derecho a alegar en su descargo y en el marco de los referidos procesos judiciales, el haber comunicado o haber hecho una revelación

---

<sup>2</sup> Artículo 2.3 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero: "La protección prevista en esta ley para las personas trabajadoras que informen sobre infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, se entiende sin perjuicio de la establecida en su normativa específica".



pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública era necesaria para poner de manifiesto una infracción en virtud de la Ley de protección del informante.

En todo caso, los comunicantes tendrán acceso a medidas correctoras frente a represalias, según corresponda, incluidas medidas provisionales a la espera de la resolución del proceso judicial.

### 3. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS COMUNICACIONES

#### 3.1. ACUSE DE RECIBO

Tras la recepción de una comunicación de incumplimiento por medio de los canales habilitados, el Responsable del SII acusará recibo en un plazo de **7 días** naturales a partir de la recepción.

En el momento en que se reciba la comunicación, el Responsable del SII informará a la persona que efectúa la comunicación de la recogida y tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

#### 3.2. DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE COMUNICACIONES VERBALES

En cumplimiento del artículo 18 de la Directiva *Whistleblowing*, y del artículo 26 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, MASERGRUP llevará un registro de todas las comunicaciones y consultas que pueda recibir a través del SII, recopiladas en el llamado “**libro-registro**”, cumpliendo en todo momento con los requisitos de confidencialidad establecidos, y durante el tiempo estrictamente necesario y proporcionado para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos procedentes de la Unión Europea.

Si el medio utilizado por el trabajador es la comunicación interna por medio de una reunión con sus superiores o responsables, o con el Responsable del SII, se le informará de que al realizar la comunicación, a reserva de su consentimiento (véase **Anexo I**), la compañía tendrá derecho a documentar dicha comunicación verbal<sup>3</sup>, mediante uno de los siguientes métodos:

- (i) Mediante grabación de la conversación en formato duradero y accesible.
- (ii) A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratar la comunicación verbal.

Se ofrecerá al trabajador la posibilidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante firma la transcripción de la reunión (véase **Anexo II**). En cualquier caso, la compañía garantizará que la reunión quede conservada en un registro completo y exacto, en un formato duradero y accesible.

#### 3.3. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

Cuando el Responsable del SII, según corresponda, considere que la información recibida con la comunicación es insuficiente, al tiempo de acusar recibo solicitará al comunicante (o informante, según el caso) su ampliación, siendo aconsejable que en la solicitud que se le remita, se detallen los aspectos concretos de la información facilitada que deben ser ampliados.

<sup>3</sup> En virtud del artículo 7.2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

Es por ello, que MASERGRUP solicita a todos los informantes que faciliten un método de contacto a efectos de notificaciones, o en caso de reportar anónimamente, a usar un pseudónimo o correo distinto, que permita contactarle en todo momento, en aras de evitar el archivo de comunicaciones por falta de información.

### **3.4. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE Y POSIBLE ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES**

Con la información recibida y el correspondiente acuse de recibo, el Responsable del SII formará un expediente individual para cada caso, que será convenientemente numerado a efectos de su mejor identificación.

En caso de recibirse diferentes informaciones o comunicaciones sobre un mismo hecho o sobre hechos vinculados, el Responsable del SII podrá acumular los distintos expedientes.

### **3.5. ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

El Responsable del SII realizará, sobre la comunicación recibida, un análisis preliminar para verificar la entidad de la información, la suficiencia y verosimilitud de la misma, la credibilidad del comunicante y la relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos pueden ser constitutivos de alguna infracción legal o de la normativa interna de MASERGRUP.

### **3.6. DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

En función del resultado que ofrezca el análisis preliminar, el Responsable del SII según corresponda, podrá adoptar, levantando acta motivada, alguna de las siguientes decisiones:

- a) **Archivo del expediente** cuando (i) los hechos reportados no constituyan ninguno de los supuestos a los que se refiere el apartado 2.1. de la Política del SII y/o el contenido de esta resulte manifiestamente irrelevante; (ii) la información sea insuficiente para proceder con cualquier actuación adicional y; (iii) los hechos reportados resulten inverosímiles o el informante carezca totalmente de credibilidad. En este caso, el Responsable del SII informará al informante acerca de la decisión de archivo adoptada, así como de cualquier medida adicional que se hubiese acordado, sin perjuicio de la posibilidad de volver a incoarlo en caso de que se disponga de nueva información que resulte relevante a estos efectos.
- b) **Inicio del procedimiento de investigación**, de conformidad con el presente Protocolo.
- c) **Remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal** cuando los hechos comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

Este juicio se detallará en un **informe escrito**, por parte del Responsable del SII que contendrá las conclusiones de las investigaciones, las razones del juicio y las posibles medidas a tomar, que pueden incluir la invocación de los procedimientos disciplinarios o de otro tipo por parte de MASERGRUP.

### 3.7. MEDIDAS ADICIONALES

El Responsable del SII, previa aceptación por parte del Administrador Único de MASERGRUP, podrá adoptar alguna de las medidas adicionales descritas en el punto 5.5., así como todas las que a la vista del incumplimiento reportado se consideren necesarias para reforzar los sistemas de prevención y control implantados.

### 3.8. INFORMACIÓN AL INFORMANTE

El Responsable del SII informará al comunicante en el plazo de **5 días hábiles** de la admisión o inadmisión de la comunicación, o de su derivación a otro órgano, según el caso, así como de cualquier medida adicional que se hubiera adoptado, en la medida de lo jurídicamente posible y de la manera más completa posible, así como de los motivos para elegir o no dicho seguimiento.

### 3.9. ESTADÍSTICA Y REPORTE PERIÓDICO

El Responsable del SII tendrá encomendada la elaboración de una estadística descriptiva de los principales parámetros de cada expediente y en especial de aquéllos que puedan ser considerados relevantes a los efectos de gestión, investigación y respuesta frente a incumplimientos, excluyendo todos aquellos datos que puedan ser considerados como personales o, de otro modo, objeto de especial protección por la legislación vigente.

El Responsable del SII informará al menos una vez al año, al Administrador Único de MASERGRUP sobre los nuevos expedientes abiertos y la gestión realizada de los mismos.

## 4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

---

### 4.1. PROCEDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En los supuestos de admisión de la comunicación, se incoará el correspondiente procedimiento de investigación, contando con un plazo de **3 meses** para la instrucción de la investigación, ampliable si la investigación lo requiriera.

### 4.2. ELECCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN

En función del ámbito, alcance y personas presuntamente involucradas en el incumplimiento de que se trate, el Responsable del SII valorará la estrategia de investigación a adoptar para el caso concreto, pudiendo optar por una de las siguientes opciones:

- (i) El **procedimiento de investigación se externalizará en todo o en parte**, dependiendo de si las circunstancias y complejidad del caso aconsejan el asesoramiento de un experto en un aspecto concreto, o una investigación completamente desarrollada desde el exterior de la compañía. La elección de dicha estrategia será especialmente recomendable en los casos en los que se considere que la investigación puede requerir un especial estándar de confidencialidad; por ejemplo, cuando la comunicación pueda afectar al propio Responsable del SII o al Administrador Único de MASERGRUP.
- (ii) El **procedimiento de investigación se llevará a cabo por un equipo de investigación interno designado** a tal efecto, entre cuyos miembros podrán constar los responsables de las áreas de la compañía susceptibles de tener conocimiento de los hechos presuntamente ocurridos o cuya intervención pudiera resultar relevante a los efectos de la investigación. Lo anterior, sin perjuicio de que las facultades de liderazgo, gestión y coordinación correspondan en todo momento al Responsable del SII. En cualquier caso, se garantizará el tratamiento reservado del expediente y/o de los hechos comunicados, permitiéndose el acceso a aquéllos únicamente a las personas que formen parte del equipo de investigación o, en lo estrictamente necesario, a las tercera personas mencionadas.
- (iii) El **procedimiento de investigación será íntegramente diseñado, liderado y gestionado por el Responsable del SII**, sin perjuicio de las consultas o apoyo puntual que pueda requerir de otras direcciones para su completa sustanciación.

En todo caso, se garantizará el tratamiento reservado del expediente y/o de los hechos objeto de comunicación, permitiéndose el acceso a aquéllos, únicamente a las personas que formen parte del equipo de investigación o, en lo estrictamente necesario, a los terceros que pudieran estar involucrados.

Asimismo, todas las personas que formen parte del equipo de investigación están obligadas a guardar secreto sobre la identidad del comunicante, así como a la firma de un Acuerdo de confidencialidad (*Non Disclosure Agreement*) específico para cada caso.

#### 4.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrollará en un **plazo máximo de 3 meses** contados desde la fecha de acuse de recibo de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, contados desde el vencimiento del plazo de 5 días hábiles después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, éste podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales.

Tanto el Responsable del SII como cualquier otro investigador designado, planificará la investigación con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos e identificar a sus responsables. Dicha planificación podrá comprender los siguientes elementos:

- (i) Identificar la legislación, políticas, procedimientos o normativa interna afectados, así como los riesgos reputacionales, económicos, financieros o legales que pudieran derivarse del incumplimiento.
- (ii) Identificar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad para el investigador (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de la entidad, listas de asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, dispositivos electrónicos, etcétera). Para acceder a cualquiera de ellos, se deberán respetar las normas de uso de los equipos y las medidas de privacidad de la empresa. Asimismo, el investigador recabará la aprobación del Responsable del SII, quien en caso de duda deberá consultar con los asesores jurídicos de MASERGRUP.
- (iii) Determinar, con la colaboración del Departamento de Recursos Humanos, cuando ello fuese necesario, la necesidad, y en su caso, la urgencia, de adoptar medidas cautelares con respecto a las personas investigadas que resulten de aplicación conforme al convenio colectivo y legislación laboral vigente. Las medidas cautelares no están limitadas, pero pueden incluir las siguientes:
  - a) Trasladar a las personas investigadas a otro departamento o ubicación de manera temporal.
  - b) Modificar las tareas o responsabilidades habituales de las personas investigadas.
  - c) Conceder un permiso retribuido durante la investigación.
- (iv) Preparar un guion del procedimiento de investigación a desarrollar, así como de las diferentes entrevistas con los afectados, incluyendo preguntas relevantes, identificación de testigos, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, y demás aspectos necesarios para el desarrollo y efectividad de la investigación.

- (v) Incluir en el expediente de investigación toda la información que pueda resultar de interés en relación con la vida laboral en la compañía del sujeto investigado (historial de empleo, contingencias anteriores, políticas, procedimientos y normativa corporativa que le resulten de especial aplicabilidad, etcétera).
- (vi) Al planificar la investigación se tratará siempre de favorecer tanto la privacidad de las personas investigadas como la minimización del impacto de la investigación para la empresa y para los propios investigados.

#### **4.4. COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS INVESTIGADAS**

Antes de iniciar la investigación, el investigador se pondrá en contacto con los sujetos contra los que se dirige la comunicación, identificándose ante éstos como encargado de la investigación de la posible irregularidad o infracción comunicada, e informándoles brevemente acerca de los hechos que se les atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación.

Esta información se trasladará a las personas investigadas en un plazo no superior a 20 días hábiles desde la recepción de la comunicación, informándoles asimismo del tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

Lo anterior se llevará a cabo, salvo que, a juicio de quien realiza la investigación, y para evitar que puedan destruirse y/u ocultarse pruebas, o de otro modo, perjudicar a la propia investigación, se deba realizar la comunicación al investigado en un momento posterior y, en todo caso, cuando se requiera la declaración de tal investigado, en el momento del trámite de audiencia o antes de finalizar el proceso de investigación.

En la comunicación a los investigados o al comunicante original de la incidencia, podrá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido y de los hechos constatados.

En ningún caso se informará a las personas investigadas de la identidad del comunicante o informante.

La persona investigada, en virtud del derecho al honor y del principio de presunción de inocencia, tendrá derecho a ser informada, en todo caso, de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y será oída en el procedimiento, en el lugar, tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Asimismo, la persona investigada tendrá derecho a formular alegaciones por escrito y, siempre que sea posible, a realizar una entrevista con el encargado de la investigación, en aras de exponer su versión de los hechos y aportar cuantos medios de prueba considere pertinentes.

#### 4.5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación incluirá todas aquellas diligencias de investigación que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos y las personas responsables, así como incluirá las medidas correctoras que deban en su caso adoptarse. Se detallan a continuación algunas de las **principales diligencias** que podrán conformar la investigación:

- (i) Mantener entrevistas con el comunicante a fin de obtener más información sobre la comunicación realizada.
- (ii) Solicitar la declaración de las personas investigadas.
- (iii) Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con testigos o terceras personas involucradas.
- (iv) Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación corporativa.
- (v) Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos, adoptar medidas de vigilancia a través de detectives o medios informáticos, telemáticos o audiovisuales, siempre que los mismos atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el derecho a la intimidad del trabajador y por el derecho al secreto de las comunicaciones.
- (vi) Solicitar ayuda externa de otros profesionales.
- (vii) Cualesquiera otras diligencias que el investigador estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

#### 4.6. DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

Será imprescindible incluir en el expediente la documentación detallada de todo el procedimiento de investigación desarrollado, incluyendo el plan de investigación inicialmente elaborado, todos los documentos que se vayan recabando, y las actas de las entrevistas que se mantengan.

En este sentido, el investigador levantará acta de cada entrevista que mantenga, donde hará constar su contenido e intervinientes; que será firmada por los entrevistados y el propio investigador. Igualmente, se informará al entrevistado, al inicio de cada entrevista, sobre los requisitos en materia de protección de datos establecidos por la legislación vigente.

Por último, la Responsable del SII de MASERGRUP tendrá encomendado el archivo de la referida documentación una vez finalice el procedimiento de investigación, de acuerdo con los plazos de conservación previstos en el punto 6 del presente Protocolo.

## 4.7. INFORME FINAL

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el Responsable del SII, o el equipo investigador designado, elaborará en el **plazo máximo de 5 días hábiles**, un informe de conclusiones, que contendrá una breve descripción de los siguientes elementos:

- (i) **Naturaleza de la contingencia.** Se identificarán, en la medida de lo posible, los sujetos intervinientes, la naturaleza de los hechos, la fecha, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, así como los preceptos legales o la normativa interna infringida o puesta en peligro.
- (ii) **Identidad del investigador.** Se identificará debidamente a la persona o personas componentes del equipo de trabajo que hayan llevado a cabo la investigación.
- (iii) **Relación de los hechos y descubrimientos relevantes.** Se relatarán los hechos más relevantes recabados a lo largo del procedimiento de investigación, diferenciando entre aquéllos obtenidos de la documentación de la compañía, y la información proporcionada por el comunicante, u obtenida en las entrevistas mantenidas con las personas investigadas, con los testigos, y/o en su caso, con los terceros involucrados.
- (iv) **Conclusiones y valoración de los hechos.** Se especificarán las conclusiones extraídas por el investigador, así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones:
  - a) Propuesta de continuación del procedimiento, si se estima que de las diligencias practicadas ha quedado suficientemente acreditada la comisión por el sujeto investigado de una infracción de cualquier tipo de las recogidas en el punto 2.1 de la Política del SII.
  - b) Archivo del procedimiento, si se estima que el hecho no es constitutivo de infracción, que no aparece suficientemente justificada su perpetración o que no se ha acreditado autor conocido. En tal caso, gestionará el archivo de igual forma que se establece para el supuesto a) del punto 3.6.

Si concluida la investigación y una vez se tenga conocimiento suficiente de los posibles incumplimientos cometidos, se prevé que, como consecuencia de estos, se pudiera imponer una sanción disciplinaria a personal de MASERGRUP, el Departamento de Recursos Humanos abrirá el correspondiente expediente disciplinario, del que será Instructor, siguiendo los trámites previstos para ello en el convenio colectivo.

La instrucción del citado expediente disciplinario podrá iniciarse una vez se hayan esclarecido los hechos conforme al presente Procedimiento de Investigación, y pudiendo servirse de los mismos medios de prueba en ambos procedimientos.



En el caso de que la investigación se haya efectuado por un equipo de investigación, el informe final de investigación será inmediatamente trasladado al Responsable del SII y al Administrador Único de la compañía para su conocimiento.

En todo caso, el informe final de investigación deberá quedar archivado, firmado por todos los investigadores, y fechado, junto con el resto del expediente de investigación.

## 5. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

### 5.1. TRÁMITE DE AUDIENCIA

Si no se ha dado audiencia al investigado, o a los sujetos investigados, durante el procedimiento de investigación, el Responsable del SII les dará traslado del informe final de investigación, a quienes el Departamento de Recursos Humanos concederá un plazo de **5 días** hábiles para alegar por escrito cuanto crean conveniente para su descargo y para aportar los documentos que consideren de interés.

Lo anterior, sin perjuicio de que la previsión en el convenio colectivo que resulte de aplicación fije, en su caso, un plazo de audiencia más amplio.

### 5.2. PERSONAL DE CONTRATAS

Cuando el/los sujeto/s investigado/s sea/n parte del personal de contratas, finalizada la investigación, su resultado será puesto en conocimiento de su empleador para que aplique las sanciones que correspondan. Ello sin perjuicio de las acciones que ejercitaría MASERGRUP en caso de que la actuación de tal sujeto pudiera resultar indiciariamente delictiva, considerando el resultado de las investigaciones realizadas.

### 5.3. DECISIONES DEL RESPONSABLE DEL SII

Una vez transcurrido el plazo para que el sujeto contra el cual se dirige la comunicación formule sus alegaciones, el Responsable del SII podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones:

- (i) Solicitar la práctica de diligencias de investigación adicionales al investigador o practicarlas por sí mismo.
- (ii) Archivar el expediente por ausencia de prueba suficiente o por carecer los hechos de relevancia a estos efectos, encargándose el Responsable del SII del archivo del expediente de igual forma que se establece para el supuesto a) del punto 3.6.
- (iii) Declarar la comisión de un incumplimiento en MASERGRUP, pudiendo comportar la imposición de alguna sanción o la adopción de medida adicional, de acuerdo con lo que se describe en los epígrafes siguientes.

### 5.4. SANCIONES POR FALTA LABORAL

Las sanciones en caso de falta laboral que podrán imponerse en cada caso serán las previstas en el Convenio Colectivo que en cada momento pueda resultar de aplicación, o en el Estatuto de los Trabajadores<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> El Estatuto de los Trabajadores, que aplicará de forma subsidiaria a lo establecido en el concreto Convenio Colectivo que sea de aplicación, establece unos plazos máximos para la imposición de sanciones. Son los siguientes:

Tales sanciones requerirán comunicación escrita motivada al trabajador, y se graduarán por el Departamento de Recursos Humanos atendiendo a la gravedad de los hechos cometidos, pudiendo tomarse en consideración circunstancias tales como la reincidencia, el daño o perjuicios causados, las circunstancias de las víctimas, si las hubiere, etcétera.

La graduación e imposición de estas sanciones se efectuará por el Departamento de Recursos Humanos, o por la persona con poderes disciplinarios en el seno de la compañía, informando en ese caso al Administrador Único de MASERGRUP, y cuando así lo disponga la legislación o el convenio aplicables, a la representación legal de los trabajadores (RLT).

## 5.5. OTRAS MEDIDAS

En el supuesto c) del punto 4.3, previa aceptación por parte del Administrador Único de MASERGRUP, el Responsable del SII podrá adoptar otras medidas adicionales de reacción y respuesta, tales como:

- (i) Reportar los hechos a cualquier autoridad con competencia sobre los mismos, bien sea administrativa o judicial.
- (ii) Adoptar medidas encaminadas a la reparación de los eventuales daños causados respecto de cualquier persona o entidad que pudiera haber resultado perjudicada por los hechos.
- (iii) Tomar decisiones de comunicación, formación o difusión interna de los hechos, tanto a cualquier órgano o unidad de la compañía, como en general al conjunto de los trabajadores cuando ello se considere una herramienta eficaz para prevenir incumplimientos similares en el futuro (siempre con las debidas cautelas en materia de Protección de Datos Personales).
- (iv) Proponer medidas organizativas o de prevención de cualquier clase.

## 5.6. COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES

Las decisiones del Responsable del SII, en colaboración con el Departamento de Recursos Humanos, se comunicarán inmediatamente a las personas investigadas.

Además, dichas decisiones se comunicarán a los responsables de las personas investigadas. En la comunicación a los responsables de las personas investigadas podrá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido, de los hechos o de las medidas adoptadas.

Por último, estas decisiones deberán archivarse y el Responsable del SII, juntamente con el Departamento de Recursos Humanos, deberá realizar un seguimiento, tanto para la gestión de las medidas adoptadas, como para la adopción, en su caso, de alguna de las medidas adicionales previstas en el punto 5.5.

---

10 días para faltas leves; 20 días para faltas graves; 60 días para faltas muy graves (aquellas que pueden comportar el despido).

## 6. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

### 6.1. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

MASERGRUP documentará por escrito todas las actuaciones llevadas a cabo en el marco de las comunicaciones de incumplimientos y la tramitación del expediente correspondiente y lo conservará cumpliendo con los requisitos de confidencialidad y con los plazos de conservación establecidos por otras normativas de obligado cumplimiento.

Los datos personales serán almacenados de acuerdo con el artículo 24.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de privacidad de datos personales y protección de los derechos digitales.

PLAZOS	
INVESTIGACIÓN/INSTRUCCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Plazo que dure la investigación y que, con carácter general, no podrá superar los <b>3 meses</b>
	<b>COMUNICACIONES SOBRE HECHOS NO PROBADOS</b> Plazo máximo de 3 meses desde la introducción de los datos en el SII
<b>FINALIZADA LA INVESTIGACIÓN/INSTRUCCIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>COMUNICACIONES SOBRE HECHOS PROBADOS (Y SE INICIA UN PROCEDIMIENTO PENAL, LABORAL, ETC.)</b> 3 meses + plazo que dure la tramitación del procedimiento
	<b>FINALIZADO EL PROCEDIMIENTO</b> Plazo de 3 meses

La documentación relativa a los expedientes por incumplimientos se custodiará por el Responsable del SII y se conservará durante un plazo de **3 meses** a contar desde la finalización del procedimiento, **salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Sistema**.

No obstante, en caso de que los hechos investigados fueran presuntamente constitutivos de delito, y a los efectos de prestar la máxima colaboración con los Juzgados, Tribunales, y Administraciones Públicas competentes que puedan conocer de la investigación de los mismos, el plazo de conservación se extenderá hasta la fecha de prescripción de los presuntos delitos o infracciones.

En cualquier caso, los datos se conservarán de forma bloqueada, es decir, se identificarán y reservarán con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales. Transcurridos los plazos identificados en el anterior cuadro, se suprimirá el expediente y toda la documentación relacionada con los hechos investigados. Los datos relativos a las comunicaciones a las que no se haya dado curso podrán constar de forma anonimizada, sin necesidad de conservarlos de forma bloqueada.

## 6.2. RECOGIDA Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

El Responsable del SII registrará las comunicaciones recibidas, incluyendo la siguiente información:

- (i) Número de la comunicación recibida.
- (ii) Fecha de la comunicación del acuse de recibo.
- (iii) Actuaciones desarrolladas.
- (iv) Medidas adoptadas.
- (v) Informe final.
- (vi) Fecha de cierre de la investigación.

## 7. EVALUACIÓN Y REVISIÓN

---

Tras la finalización de la tramitación del expediente, el Responsable del SII evaluará el mismo, comprobando el cumplimiento de los plazos, de los trámites del mismo, así como el archivo y documentación de todo el proceso.

Para ello, deberá entrevistarse con el equipo investigador, y si lo estimare pertinente, con el resto de los participantes en el proceso, para recopilar la información necesaria para la evaluación de toda la investigación como proceso, esto es, sin entrar en los hechos investigados.

El resultado de dichas evaluaciones se incorporará al expediente de la investigación, así como a la documentación relativa a este Protocolo en sí mismo, y se informará al Administrador Único de MASERGRUP mediante la memoria anual.

El Responsable del SII revisará con carácter anual el contenido del presente Protocolo a fin de garantizar su completa adaptación a la legislación vigente. De producirse un cambio significativo de carácter legal, organizativo o de cualquier otra naturaleza que justifique su adaptación y/o actualización, el Responsable del SII procederá igualmente a su revisión y modificación inmediata.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

Este Protocolo, así como el SII, se han implementado teniendo en cuenta el apartado 6.1e) del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018 de privacidad de datos personales y protección de los derechos digitales, así como la Guía sobre Privacidad de Datos y Relaciones Laborales publicada en mayo de 2021 por la Agencia Española de Protección de Datos.

Las personas que efectúen una comunicación a través del SII manifestarán y garantizarán que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, y mantendrán indemne a MASERGRUP de cualquier responsabilidad que se pudiera derivar del incumplimiento de dichas manifestaciones y garantías. En todo caso, se conservarán los datos relativos a cualquier hecho investigado, en los términos recogidos en el apartado 5 anterior.

Los datos facilitados en el marco de las comunicaciones y consultas efectuadas al SII, así como las actualizaciones de los mismos, serán tratados por SERVEIS I ADMINISTRACIONS MASERGRUP, S.L.U., con domicilio en Calle Guerau de Liost, 9 – 43206 – Reus (Tarragona); cuyo responsable de protección de datos puede contactarse en [protecciondedatos@masergrup.com](mailto:protecciondedatos@masergrup.com).

MASERGRUP conservará los datos personales durante el tiempo estrictamente necesario para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos objeto de comunicación y, una vez decidido, se mantendrán debidamente bloqueados para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, corresponda, en los términos indicados en el punto 5.

En todo caso, los datos personales serán suprimidos en el plazo máximo de tres meses desde su introducción en el SII, salvo que se conserven a fin de acreditar el funcionamiento del modelo de prevención de delitos de la compañía. Transcurrido el plazo mencionado, los datos podrán seguir siendo tratados durante el tiempo necesario para la investigación de los hechos objeto de comunicación, siempre y cuando no se conserven en el propio SII.

La base legal del tratamiento de datos es el cumplimiento de la obligación legal de resolver las consultas formuladas, aplicable en virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Dichos datos personales solo serán comunicados a terceros con los que la compañía esté legal o contractualmente obligada a facilitarlos y a aquellas empresas del sector jurídico a las que, en su caso, haya encomendado la prestación de servicios de consultoría y asesoría en relación con la gestión del SII, por cuenta de MASERGRUP, en la medida en que sea necesario para la prestación de esos servicios. En ningún caso MASERGRUP llevará a cabo transferencias internacionales de datos personales a terceros países fuera de la Unión Europea o a una organización internacional. Sólo en el caso de que el hecho puesto en conocimiento de la compañía dé lugar a actuaciones administrativas o judiciales, los datos

facilitados podrán ser comunicados a las autoridades competentes para su investigación y sanción, en su caso.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, o a oponerse al tratamiento en los supuestos legalmente permitidos, así como el derecho a la portabilidad de los datos podrán ejercerse, en los términos especificados por la normativa vigente, ante MASERGRUP, mediante comunicación escrita (vía correo electrónico [protecciondedatos@masergrup.com](mailto:protecciondedatos@masergrup.com), con la referencia "Protección de Datos") a la que se adjunte fotocopia del DNI, y en la que se indique el derecho concreto que se desea ejercitar. Asimismo, el afectado por este tratamiento tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La finalidad de dicho tratamiento es la investigación y resolución de actuaciones o conductas inapropiadas, especialmente en asuntos penales y de cumplimiento normativo, cuya descripción está contenida en el presente Protocolo. Asimismo, su finalidad es la gestión de consultas, dudas y/o propuestas de mejora en los sistemas existentes en la compañía.

No se tomarán decisiones automatizadas que puedan afectar a los empleados o terceros con base en la información personal facilitada.

En el acta mencionada sobre las reuniones o entrevistas que se practiquen, relativas a los procedimientos iniciados mediante comunicación, se incluirá el siguiente texto:

*«Los datos facilitados en el marco de las comunicaciones efectuadas al Sistema Interno de Información ("SII"), así como las actualizaciones de los mismos, serán tratados por SERVEIS I ADMINISTRACIONS MASERGRUP S.L.U. (en adelante, "MASERGRUP"), con domicilio en Calle Guerau de Liost, 9 – 43206 – Reus (Tarragona), cuyo responsable de protección de datos puede contactarse en [protecciondedatos@masergrup.com](mailto:protecciondedatos@masergrup.com).*

*La finalidad de dicho tratamiento es la recepción, gestión y resolución de comunicaciones relativas a actuaciones que constituyan conductas o actuaciones inapropiadas, especialmente en asuntos financieros, contables, laborales y/o penales según se describen en el "Protocolo de gestión, investigación y resolución de comunicaciones de incumplimiento", aprobado por MASERGRUP.*

*MASERGRUP conservará los datos personales durante el tiempo estrictamente necesario para resolver las comunicaciones de incumplimiento y para tramitar las correspondientes consultas y, una vez resueltas, se mantendrán debidamente bloqueados para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, corresponda.*

*En todo caso, los datos personales serán suprimidos en el plazo máximo de tres meses desde su introducción en el SII, salvo que se conserven a fin de*

acreditar el funcionamiento del modelo de prevención de delitos de MASERGRUP. Transcurrido el plazo mencionado, los datos podrán seguir siendo tratados durante el tiempo necesario para la investigación de los hechos objeto de comunicación, siempre y cuando no se conserven en el propio SII.

*La base legal del tratamiento de datos es el cumplimiento de la obligación legal de resolver las consultas formuladas, aplicable en virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.*

*No se tomarán decisiones automatizadas que puedan afectar a los empleados o terceros con base en la información personal facilitada.*

*Dichos datos personales solo serán comunicados a terceros con los que MASERGRUP esté legal o contractualmente obligado a facilitarlos y a aquellas empresas del sector jurídico a las que, en su caso, haya encomendado la prestación de servicios de consultoría y asesoría en relación con la gestión del SII, por cuenta de MASERGRUP, en la medida en que sea necesario para la prestación de esos servicios.*

*En ningún caso MASERGRUP llevará a cabo transferencias internacionales de sus datos personales a terceros países fuera de la Unión Europea o a una organización internacional.*

*Sólo en el caso de que el hecho puesto en conocimiento de MASERGRUP dé lugar a actuaciones administrativas o judiciales, los datos facilitados podrán ser comunicados a las autoridades competentes para su investigación y sanción, en su caso. Sólo en el caso de que el hecho comunicado dé lugar al inicio de actuaciones por parte de las autoridades administrativas o judiciales, los datos de todos los intervenientes podrían ser objeto de comunicación, en la medida en que fuesen requeridos por tales autoridades para la investigación y averiguación del hecho.*

*Los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, o a oponerse al tratamiento en los supuestos legalmente permitidos, así como el derecho a la portabilidad de los datos podrán ejercerse, en los términos especificados por la normativa vigente, ante MASERGRUP, mediante comunicación escrita (vía correo electrónico [protecciondedatos@masergrup.com](mailto:protecciondedatos@masergrup.com), con la referencia "Protección de Datos") a la que se adjuntará fotocopia del DNI y en la que se indicará el derecho concreto que se desea ejercitar. Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.*

## 9. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS

---

Todos los miembros de MASERGRUP que tenga alguna duda o inquietud en relación con el Sistema de *Corporate Compliance* de la entidad, podrán realizar su consulta a través del Canal de Consultas habilitado mediante la siguiente dirección de correo electrónico:

**[compliance@masergrup.com](mailto:compliance@masergrup.com)**

Tras la recepción de cualquier consulta escrita, el Responsable del SII acusará recibo y responderá por escrito a la misma.

En caso de que la consulta se hubiera dirigido de forma verbal, el Responsable del SII la recogerá por escrito y responderá también por escrito. En caso de la consulta resultare compleja o tuviere implicaciones que aconsejen un análisis detallado para su resolución, dichos plazos podrán extenderse por el tiempo necesario, notificándolo previamente a la persona que haya planteado la consulta.

A pesar de los plazos, el Responsable del SII responderá a las consultas a la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta la urgencia y la complejidad de la consulta.

Los datos personales que se hayan podido recabar para la resolución de la consulta serán tratados con arreglo a lo especificado en el presente Procedimiento.

## ANEXO I. FORMULARIO DE EMISIÓN DE CONSENTIMIENTO DEL INFORMANTE SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL EFECTUADA

---

D./Dña. [-] con DNI [-], en mi propio nombre y representación, manifiesto que en fecha [-], se me ha informado sobre la necesidad de la documentación efectiva, en un soporte de formato duradero y accesible, de la comunicación verbal de incumplimiento que he efectuado en fecha [-] en relación con un incumplimiento en las dependencias de MASERGRUP, con el fin de realizar las averiguaciones necesarias para alertar sobre dicho incumplimiento y, en su caso, corregirlo.

A los efectos de lo dispuesto anteriormente, AUTORIZO a MASERGRUP a documentar la comunicación verbal descrita anteriormente por el siguiente método (seleccionar):

- Mediante grabación de la conversación en formato duradero y accesible.
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratar la comunicación

También declaro haber sido informado de que los datos personales serán tratados por MASERGRUP con domicilio en Calle Guerau de Liost, 9 – 43206 – Reus (Tarragona) y cuyo responsable de protección de datos puede contactarse en [protecciondedatos@masergrup.com](mailto:protecciondedatos@masergrup.com), con las finalidades indicadas en los anteriores párrafos. Asimismo, he sido informado de que la base legal para este tratamiento es mi consentimiento expreso, el cual puedo revocar en cualquier momento a través de cualquiera de los canales que se indican a continuación. Se me ha indicado, igualmente, que los datos personales se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para resolver las comunicaciones de incumplimiento y para tramitar las correspondientes consultas o, en su caso, hasta que revoque mi consentimiento, conservándose posteriormente de forma bloqueada durante el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, corresponda.

Igualmente, he sido informado de que tales datos personales solo serán comunicados a terceros con los que MASERGRUP esté legal o contractualmente obligado a facilitarlos y a aquellas empresas del sector jurídico a las que, en su caso, haya encomendado la prestación de servicios de consultoría y asesoría en relación con la gestión de las comunicaciones de incumplimiento, por cuenta de MASERGRUP, en la medida en que sea necesario para la prestación de esos servicios.

Asimismo, declaro haber sido informado de que puedo ejercitar, en todo momento, los derechos de acceso, rectificación o supresión de los datos personales, así como solicitar que se limite el tratamiento, oponerme al mismo, o solicitar la portabilidad de mis datos, mediante comunicación escrita (vía correo electrónico [protecciondedatos@masergrup.com](mailto:protecciondedatos@masergrup.com) con la referencia "Protección de Datos") a la que se adjunte fotocopia del DNI y en la que se indique el derecho concreto que se desea ejercitar. Igualmente, he sido informado de que puedo presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

---

Fdo. [--]

## ANEXO II. FORMULARIO DE COMPROBACIÓN, RECTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA TRANSCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN VERBAL DE INCUMPLIMIENTO

D./Dña. [-] con DNI [-], en mi propio nombre y representación, manifiesto que en fecha [-], se ha puesto a mi disposición la transcripción realizada de mi comunicación verbal de incumplimiento, por medio de reunión presencial, y que, a estos efectos, manifiesto:

- Que estoy conforme con la transcripción realizada y que no se incluye en ella información que no hubiere manifestado durante la comunicación verbal de incumplimiento.
- Que NO estoy conforme con la transcripción realizada y desearía que se realizaran las siguientes modificaciones:

**Lo que consta** en la transcripción que no deseo que conste:

**Lo que desearía que constara**, pero no consta:

Para que así conste, firmo el presente documento, por duplicado, en [lugar], a [fecha].

---

Fdo. [--]

### ANEXO III. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES

APROBACIÓN Y MODIFICACIONES	
NÚMERO DE VERSIÓN	2
APROBADOR	Administrador Único
RESPONSABLE	Responsable del SII
FECHA DE PRIMERA APROBACIÓN	Septiembre de 2024
FECHA PRIMERA MODIFICACIÓN	Julio de 2025