

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES
DE FUNDACIÓN MAPFRE

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Procedimiento de Gestión de Informaciones (el **Procedimiento de Gestión** o el **Procedimiento**) de las Denuncias formuladas o Informaciones recibidas en el marco del Sistema Interno de Información establecido en Fundación MAPFRE.

La finalidad del Procedimiento es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE cumpla con la Política del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE (la **Política**), así como con los requisitos recogidos en la normativa vigente, incluida la asignación de las responsabilidades de quienes deben intervenir en su gestión para la adecuada y diligente tramitación de las Denuncias o Informaciones recibidas.

2. DEFINICIONES

Los términos utilizados en mayúscula y no definidos expresamente en este documento tendrán el significado que a los mismos se les atribuye en la Política.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento es de aplicación a Fundación MAPFRE.

4. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Comité del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE es el Responsable del Sistema Interno de Información designado por Fundación MAPFRE y, en tal calidad, es el órgano colegiado designado por el Patronato de la entidad al que corresponde su gestión diligente conforme a las previsiones contenidas en este Procedimiento y con el alcance establecido en la Política.

Corresponde al Comité, por tanto, la recepción y tramitación de las Denuncias (incluyendo su admisión a trámite, la incoación de los expedientes de investigación de los hechos denunciados, la designación del Instructor de la investigación y el análisis de las conclusiones de la investigación realizada), así como su Resolución (determinando si se ha producido o no la infracción o irregularidad denunciada o cualquier otra) y la decisión sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo, en cada caso.

Asimismo, el Comité podrá acordar la incoación de un expediente de investigación, cuando tenga conocimiento de un Indicio, sin mediar previa Denuncia, ya sea mediante un Hallazgo, ya sea mediante una Noticia.

El Comité delega en el Responsable de Cumplimiento de Fundación MAPFRE, en los términos y con el alcance establecidos en la presente Política, las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de los expedientes de investigación de las Denuncias o Informaciones, entre otros, su recepción y análisis preliminar y la llevanza del libro-registro de Denuncias.

El régimen de funcionamiento del Comité del Sistema Interno de Información se regulará a través del correspondiente reglamento aprobado al efecto. Los Instructores de los expedientes asistirán a las reuniones del Comité para facilitar la información y aclaraciones pertinentes sobre las Denuncias cuya investigación se les hubiese encomendado, siempre que así se estime oportuno.

5. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS O INFORMACIONES

Tienen acceso al Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE los Informantes comprendidos en alguno de los colectivos indicados en el ámbito subjetivo de aplicación de la Política y sobre las materias indicadas en su ámbito objetivo. Sin perjuicio de ello, cualquier persona puede acudir al canal establecido por la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., a las autoridades u órganos competentes de las Comunidades Autónomas, a otros organismos (SEPBLAC, SNCA/IGAE, etc.), así como, en su caso, a las instituciones, órganos u organismos competentes establecidos en la Unión Europea para formular su Denuncia.

El Informante puede elegir si presenta su Denuncia identificándose con sus datos personales o bien si lo hace de forma anónima, utilizando en ambos casos cualquiera de los siguientes medios (los “**Medios**”):

- Plataforma accesible a través de: www.fundacionmapfre.org/conocenos/sistemainternodeinformacion
- Correo electrónico: sistemainternodeinformacion@fundacionmapfre.org
- Correo postal: Fundación MAPFRE. A/A Responsable de Cumplimiento. Paseo de Recoletos, 23. 28004 Madrid.

Las Denuncias también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial a solicitud del Informante, que debe dirigir su petición a través de alguno de los Medios antes indicados.

Efectuada la solicitud, la reunión presencial tendrá lugar en el plazo máximo de los siete (7) días naturales siguientes. Contando con el previo consentimiento del Informante, las Denuncias formuladas verbalmente podrán ser grabadas y, en todo caso, se documentarán a través de una transcripción completa y exacta de la conversación

mantenida, tras la que se ofrecerá al Informante la oportunidad de poder comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción realizada.

Se garantizará la confidencialidad de la identidad de los Informantes y Personas Afectadas por la Denuncia, y de los hechos y datos contenidos en la misma, incluso en el caso de recibirse a través de canales o medios que no formen parte del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE o por personas distintas del Responsable del Sistema. A tales efectos, la persona que las recibiera solicitará al Informante que utilice los Medios indicados en el presente Procedimiento y estará obligada, en todo caso, a remitir inmediatamente toda la Información recibida al Responsable del Sistema a través de la dirección de correo electrónico sistemainternodeinformacion@fundacionmapfre.org y a garantizar en todo momento la confidencialidad de la Información.

6. RECEPCIÓN, ADMISIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS

Recibida la Denuncia por cualquiera de los Medios indicados, el Responsable de Cumplimiento en Fundación MAPFRE enviará acuse de recibo al Informante que se hubiera identificado e indicado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, dentro del plazo de los siete (7) días naturales siguientes, salvo que ello pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o el Informante hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia. Asimismo, el Responsable de Cumplimiento en Fundación MAPFRE procederá a analizar y evaluar preliminarmente la Denuncia y acordará su inadmisión a trámite en los siguientes casos:

- (i) Cuando el contenido de la Denuncia se refiera a conductas, hechos o informaciones que no se encuentren incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Política.
- (ii) Cuando los hechos sean descritos de manera genérica o imprecisa y hagan imposible investigar las supuestas irregularidades denunciadas.

Antes de inadmitir la Denuncia por esta causa, el Responsable de Cumplimiento solicitará al Informante, cuando la Denuncia no haya sido anónima, que aclare y precise los hechos a que se refiere. De no resultar subsanadas las deficiencias, se procederá a su inadmisión, sin perjuicio del posterior inicio de una investigación, si se recibiera Información adicional de acuerdo con lo establecido en la Política.

- (iii) Cuando la Información recibida no resulte verosímil, verse sobre hechos manifiestamente infundados y no acreditados o se fundamente en meros rumores carentes de crédito.
- (iv) Cuando la Denuncia recibida no contenga información nueva o significativamente distinta de la contenida en Denuncias o Informaciones anteriores respecto de la cuales hayan concluidos los correspondientes procedimientos.

- (v) Cuando existan indicios de que la Información se ha obtenido ilícitamente. En este caso, además, se informará de la Denuncia a la Asesoría Jurídica de la Fundación para que, en su caso, adopte las medidas legales oportunas.
- (vi) Cuando se trate de informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al Informante y a las personas a las que se refiera la Denuncia, salvo que ésta verse sobre conductas potencialmente constitutivas de acoso.
- (vii) Cuando la Denuncia se refiera a hechos o situaciones que también hayan sido comunicadas a través de un canal externo o estén siendo investigados en sede administrativa o por los Tribunales de Justicia.

De inadmitirse a trámite la Denuncia por cualquiera de las anteriores causas de inadmisión, el Responsable de Cumplimiento dará por finalizado el expediente dejando constancia razonada de esta decisión en el Registro del Sistema Interno de Información, y trasladará al Informante la decisión adoptada, empleando los datos de contacto que, en su caso, hubiera facilitado, salvo que el Informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la Denuncia realizada.

Si, tras el análisis de la Denuncia, el Responsable de Cumplimiento considerase que no concurre ninguna de las causas de inadmisión indicadas en los apartados (i) a (vii) anteriores, la remitirá al Comité del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE, que analizará si existen indicios razonables de la presunta existencia de una irregularidad o infracción incluida en el ámbito de aplicación de este Procedimiento y, en consecuencia, acordará su admisión o inadmisión a trámite y, en su caso, la incoación del correspondiente expediente de investigación y la designación de su Instructor. El acuerdo de admisión o inadmisión a trámite que realice el Comité será igualmente comunicado al Informante por el cauce previsto en el apartado anterior.

El instructor del expediente (el **Instructor**) podrá ser una persona de Fundación MAPFRE o un colaborador externo, a criterio del Comité, según la naturaleza de los hechos denunciados. Podrá solicitar en cualquier momento la colaboración de otras áreas o contar con colaboradores externos para practicar cualesquiera diligencias de investigación.

Tanto el Instructor como cualquier tercero que participe en cualesquiera actuaciones de investigación de los hechos a los que se refiera la Denuncia o Información estarán sujetos a las obligaciones de confidencialidad recogidas en la Política.

En el caso de Denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso en cualquiera de sus modalidades, formuladas dentro del ámbito de aplicación y alcance del Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso de Fundación MAPFRE, la instrucción del expediente se asignará al Órgano Instructor al que se refiere el mencionado Protocolo, que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme al procedimiento interno y plazos de actuación recogidos en dicho documento. Por su parte, en el caso de Denuncias que versen sobre hechos que

pudieran ser constitutivos de fraude, la instrucción del expediente se asignará al Responsable de Seguridad de Fundación MAPFRE.

El Comité acordará la suspensión de la tramitación del expediente cuando tuviera conocimiento de la utilización de canales externos o de la incoación de procedimientos administrativos o, en su caso, judiciales, sobre los mismos hechos objeto de Denuncia, y hasta su finalización, sin perjuicio de aportar a las citadas autoridades la información y apoyo necesario que le fueran requeridos.

Asimismo, cuando de las Denuncias recibidas, pruebas aportadas y/o comprobaciones e investigaciones practicadas, se desprendieran indicios razonables de que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, el Comité acordará remitir la información sobre ellos a la Asesoría Jurídica de Fundación MAPFRE para su remisión al Ministerio Fiscal. De existir afectación a los intereses financieros de la Unión Europea, informará, asimismo, a la Fiscalía Europea.

El Responsable de Cumplimiento en Fundación MAPFRE tendrá a su cargo la llevanza y actualización del Registro de Denuncias, mediante un libro-registro en el que hará constar las Denuncias recibidas, la gestión y tramitación realizada, las investigaciones internas a que, en su caso, hubieran dado lugar y la Resolución adoptada sobre las mismas.

El Comité adoptará las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y la protección de cuantos datos se incluyan en el Registro.

Las Denuncias tramitadas conforme al Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso de Fundación MAPFRE, así como las Resoluciones de las mismas por el Comité del Sistema Interno de Información, se integrarán en un apartado específico del libro-registro bajo custodia y responsabilidad del Responsable del Sistema Interno de Información.

En el caso de que la comunicación recibida consistiese en una consulta sobre la interpretación y/o aplicación de los Principios Institucionales, Fundacionales y Organizativos de Fundación MAPFRE, el Responsable de Cumplimiento, previo análisis de la misma remitirá al Informante la respuesta pertinente a la mayor brevedad posible.

7. INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

Admitida a trámite la Denuncia, el Comité podrá acordar que tengan lugar investigaciones internas o externas para el esclarecimiento de los hechos denunciados. Asimismo, el Comité podrá acordar el inicio de un expediente de investigación, interno o externo, en el caso de tener conocimiento de cualquier Indicio, sin mediar Denuncia, ya sea mediante un Hallazgo, ya sea mediante una Noticia.

El Instructor designado por el Comité será el encargado de coordinar e impulsar el proceso de investigación, realizando o pidiendo que se realicen las actuaciones que considere pertinentes, solicitando la ayuda y los recursos necesarios y recabando la información y documentación que considere oportunas a fin de comprobar la exactitud y veracidad de la Información recibida. Asimismo, podrá mantener las comunicaciones con el Informante y solicitarle la información adicional que considere adecuadas al fin de la investigación.

En función del contenido de la Denuncia, las Personas Afectadas, a las que se atribuya la conducta infractora o con las que se asocie la infracción o irregularidad objeto de la Denuncia, tendrán derecho a ser informadas de las acciones y omisiones que se les atribuyan y a ser oídas en cualquier momento en el tiempo y forma que se consideren adecuados para garantizar el buen fin de la investigación.

De acuerdo con lo establecido en la Política, durante la tramitación del expediente se respetarán todos los derechos de las Personas Afectadas, tales como el derecho a la presunción de inocencia, el derecho al honor, el derecho a una investigación imparcial de los hechos, el derecho de defensa y a utilizar los medios de prueba que considere adecuados y pertinentes y el derecho a tener acceso al expediente, en los términos establecidos legalmente. Se entenderá como acceso al expediente el derecho a conocer los hechos que se les atribuyen sin que se revele información que pudiera identificar al Informante y sin que se comprometa el resultado de la investigación. Gozarán, asimismo, de la misma protección establecida para los Informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de cuantos hechos y datos figuren en el expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, a las Personas Afectadas en ningún momento se les comunicará la identidad del Informante ni tendrán acceso a la Denuncia original ni a cualquier otra información que pudiera revelar la identidad del Informante.

Practicadas las pruebas pertinentes y concluida la investigación, el Instructor del expediente, elaborará un informe en el que recogerá una exposición de los hechos objeto de investigación, las actuaciones llevadas a cabo con el fin de comprobar la veracidad de tales hechos y las conclusiones obtenidas durante la investigación (el **“Informe”**) que trasladará al Comité del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE.

8. RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE

A la vista de los elementos, datos, investigaciones y conclusiones obrantes en el Informe del Instructor del expediente, el Comité del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE resolverá determinando, mediante resolución escrita (la **“Resolución”**), si los hechos objeto de la Denuncia o de la investigación pudieran o no ser constitutivos de algún tipo de infracción o irregularidad y, en su caso, de las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en cada caso, que podrán consistir en:

- i. La conclusión del expediente y el archivo del mismo, en el caso de que la Resolución concluyese que la irregularidad, ilicitud o infracción denunciada o investigada no ha sido acreditada o no se ha verificado la responsabilidad de la Persona Afectada.
- ii. El traslado de la Resolución

- a) a Recursos Humanos de Fundación MAPFRE, cuando la Resolución concluya que la irregularidad o el acto ilícito que ha tenido lugar pueda atribuirse a un empleado o directivo de la entidad, para que decida sobre las medidas disciplinarias, correctivas y/o preventivas oportunas a adoptar, en su caso, de conformidad con la legislación laboral aplicable, de cuya adopción y contenido informará al Responsable de Cumplimiento que dará traslado de ello al Comité.

Adicionalmente, en el caso de expedientes que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso en cualquiera de sus modalidades, formuladas dentro del ámbito de aplicación y alcance del Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso de Fundación MAPFRE, la Resolución se trasladará, en todo caso, a Recursos Humanos de Fundación MAPFRE, con los datos personales anonimizados.

- a) al Patronato cuando la Resolución concluya que un miembro del Comité de Dirección o del Patronato ha cometido alguna irregularidad o acto ilícito o contrario a la ley, para la adopción de las medidas que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Responsable de Cumplimiento que dará traslado de ello al Comité.
 - b) a la Asesoría Jurídica de Fundación MAPFRE cuando, si pese a no apreciarse inicialmente que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, así resultare de la instrucción del expediente, para que valore su remisión al Ministerio Fiscal (o a la Fiscalía Europea de existir afectación a los intereses financieros de la Unión Europea), informando al Responsable de Cumplimiento de la decisión adoptada que dará traslado de ello al Comité. También cuando la Resolución concluya que un proveedor o colaborador de la entidad ha cometido alguna irregularidad o algún acto ilícito o contrario a la ley, para la adopción de las medidas contractuales y/o legales que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Responsable de Cumplimiento que dará traslado al Comité.
 - c) a cualquier otra Área o departamento que proceda en función de los hechos y conclusiones de la Resolución para la adopción de cualesquier otras medidas que se entiendan convenientes de cuya adopción y contenido informarán al Responsable de Cumplimiento que dará traslado de ello al Comité.

La Resolución deberá emitirse y comunicarse al Informante que se hubiera identificado e indicado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, salvo que hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia, y a las Personas Afectadas, a la mayor brevedad posible y en todo caso antes de que

finalice el plazo de tres (3) meses desde que se hubiera recibido la Denuncia. Si no se hubiera remitido acuse de recibo inicial, el plazo máximo para emitir la Resolución será de tres (3) meses y siete (7) días naturales desde su recepción.

No obstante, lo anterior, en el caso de expedientes que versen sobre hechos o circunstancias en los que concurra especial complejidad, a criterio del Responsable, el plazo indicado podrá extenderse hasta un máximo de tres (3) meses adicionales.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos de carácter personal que sean recabados en el marco del Sistema Interno de Información serán tratados conforme a lo previsto en la normativa vigente en materia de protección de datos y, en particular, se adecuarán a los principios de licitud, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud, limitación del plazo de conservación y confidencialidad establecidos en dicha normativa.

10. INFORMACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

El Responsable del Sistema remitirá anualmente al Patronato de la Fundación información sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información que incluirá, al menos, el número de denuncias recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y las resoluciones adoptadas.

Sin perjuicio de lo anterior, informará de forma individualizada a la Dirección de Auditoría Interna de Fundación MAPFRE sobre las Denuncias o Informaciones que versen sobre irregularidades de naturaleza financiera, contable o relativas a aspectos vinculados con la sostenibilidad, que pudieran tener un impacto material en los estados financieros o en el control interno de la Fundación.

11. DIFUSIÓN

El presente Procedimiento de Gestión será incluido junto con la Política, en una sección separada y fácilmente identificable de la página de inicio de la web de Fundación MAPFRE (www.fundacionmapfre.org) que contendrá información de forma clara y fácilmente accesible sobre el Sistema Interno de Información y su uso, así como en el portal interno.

12. FORMACIÓN

El Responsable de Cumplimiento de Fundación MAPFRE es el encargado de impulsar acciones periódicas de comunicación, formación sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información y concienciación para la adecuada comprensión y cumplimiento de la Política del Sistema Interno de Información de Fundación MAPFRE y del presente Procedimiento. A tal fin, su actuación se coordinará con Recursos Humanos de la Fundación como responsable de la formación y comunicación interna en la entidad.

13. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIONES

El presente Procedimiento de Gestión de Informaciones ha sido aprobado por el Patronato de Fundación MAPFRE, el 12 de diciembre de 2025, fecha a partir de la cual entra en vigor, derogando y sustituyendo la normativa anteriormente vigente.

El Responsable de Cumplimiento revisará regularmente el contenido de este documento a fin de garantizar que sus disposiciones siguen siendo válidas y están debidamente actualizadas y propondrá al Patronato de Fundación MAPFRE las modificaciones que, en su caso, procedan.