



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE PARAGUAY.

1. Introducción

El presente documento contiene el Procedimiento de Gestión de Informaciones Mapfre (el “**Procedimiento de Gestión**” o el “**Procedimiento**”) de las Denuncias o informaciones formuladas en el marco del Sistema Interno de Información establecido en Mapfre Paraguay.

La finalidad del *Procedimiento* es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información de Mapfre Paraguay cumpla con la *Política del Sistema Interno de Información* (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.

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*.

2. Calificación.

De acuerdo con la clasificación recogida en la *Política corporativa sobre la elaboración y la organización de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo MAPFRE*, la presente norma es un procedimiento general que desarrolla lo dispuesto en la *Política* con respecto al Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A.

3. Ámbito de aplicación

El presente Procedimiento es de aplicación a Mapfre Paraguay.

4. Responsable del sistema interno de información

El Responsable del Sistema Interno de Información es el comité del Sistema Interno de Información de Mapfre Paraguay órgano colegiado designado por el consejo de Administración de la Sociedad 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

o informaciones (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, en los términos y con el alcance establecidos en el presente Procedimiento, 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 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 Mapfre Paraguay los Informantes comprendidos en alguno de los colectivos mencionados y sobre las materias indicadas en el ámbito de aplicación de la *Política*. Sin perjuicio de ello cualquier persona puede acudir al canal establecido por la Autoridad independiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MTESS) disponible y accesible en su página web (<https://denuncias.mtess.gov.py/dw/login.php>) en el ámbito subjetivo de aplicación de la *Política* y sobre las materias indicadas en su ámbito objetivo

El Informante puede elegir si presentar 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 corporativa accesible a través de <https://www.mapfre.com.py/canal-de-denuncias/informaciones>

- Correo electrónico: infoydenunciaspy@mapfre.com.py
- Correo postal: secretario del Comité del Sistema Interno de Información: Mariscal Lopez N° 930 - Casa Central (CP 001226) Asunción – Paraguay.

Las Denuncias o informaciones 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. Las Denuncias o Informaciones formuladas verbalmente podrán ser grabadas previo consentimiento del informante 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 o información 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 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 infoydenunciaspy@mapfre.com.py y a garantizar en todo momento la confidencialidad de la Información.

6. Recepción, admisión y registro de denuncias

Recibida la Denuncia o información por cualquiera de los Medios indicados, el Responsable de Cumplimiento enviara 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 o información. Asimismo, el Secretario del Comité procederá a analizar y evaluar preliminarmente la Denuncia y acordará su inadmisión a trámite en los siguientes casos:

a) Inadmisión a trámite de la Denuncia o Información recibida, por cualquiera de los siguientes motivos:

- (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 o información 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 o información 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 o información al Área Secretaría General y Jurídico 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 o información, salvo que ésta verse sobre conductas potencialmente constitutivas de acoso.
- (vii) Cuando la Denuncia o información 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 o información por cualquiera de las anteriores causas de inadmisión, el Responsable de Cumplimiento dejara constancia de cuál ha sido la causa de dicha inadmisión en el Registro del Sistema Interno de Información, dará por finalizado el expediente y trasladara 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 o información realizada o este hubiese presentado la misma de manera anónima.

b) Derivación de la Denuncia o Información recibida por los siguientes motivos:

- (i) Cuando la Denuncia o Información verse sobre cuestiones que manifiestamente queden fuera del ámbito de aplicación del Sistema Interno de Información conforme a lo establecido en la *Política*, como, por ejemplo, en el caso de Reclamaciones o Comunicaciones de Naturaleza Comercial o Contractual, que se derivarán para su tramitación a través de los procedimientos establecidos al efecto.
- (ii) Cuando la Denuncia o Información haga referencia a personas o cuestiones que no estén relacionadas con Mapfre Py. sino con otra Entidad del Grupo, en cuyo caso el Responsable de Cumplimiento Corporativo de Cumplimiento la derivará al Responsable del Sistema Interno de Información de la Entidad competente para su tramitación, quien enviará acuse de recibo al Informante.

c) Admisión a trámite de la Denuncia o Información recibida

Si, tras el análisis de la Denuncia o información, el Responsable de Cumplimiento considerase que no concurre ninguna de las causas de inadmisión indicadas en los apartados a) y b) anteriores, la remitirá al Comité del Sistema Interno de Información de Mapfre Py., 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, derivación o inadmisión a trámite y, en su caso, la incoación del correspondiente expediente de investigación y la designación de su Instructor.

El instructor del expediente (el **Instructor**) podrá ser una persona de la

Sociedad o un colaborador externo, a criterio del Comité, según la naturaleza de los hechos denunciados o informados. 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 sometidos a las obligaciones de confidencialidad recogidas en la *Política*.

En el caso de Denuncias o informaciones 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 Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, 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 o informaciones que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de fraude interno en los términos establecidos en la *Política Corporativa de Lucha contra el Fraude*, la instrucción del expediente se asignará al Área de Seguridad que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme a lo establecido en dicha política.

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 o información, 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 o Informaciones 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 al Área de Secretaría General y Jurídico para su remisión, en su caso, al Ministerio Fiscal.

El Responsable de Cumplimiento tendrá a su cargo la llevanza y actualización del Registro de Denuncias o Informaciones, mediante un libro-registro en el que hará constar las Denuncias o Informaciones 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 o Informaciones tramitadas conforme al Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, así como las Resoluciones de estas por el Comité del Sistema 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 del Código Ético y de Conducta de 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

Admitida a trámite la Denuncia o Información, 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 o Información, 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 o información 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 denunciados, 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 de Información de Mapfre Paraguay.

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 Mapfre Paraguay resolverá determinando, mediante resolución escrita (la “**Resolución**”), si los hechos objeto de la Denuncia, Información o 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:

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

b) El traslado de la Resolución

- (i) Al Área de RRHH, 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 Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, la Resolución se trasladará, en todo caso, a la Dirección Corporativa de Relaciones Laborales, con los datos personales anonimizados, a los efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de reporte establecidas en la normativa vigente. Cuando la representación legal de los trabajadores haya estado involucrada en el procedimiento de investigación a petición de cualquier de las partes intervinientes en el mismo, también le será remitida la Resolución.

- (a) al Comité de Nombramientos y Retribuciones a través de su secretario, cuando la Resolución concluya que un miembro de los Órganos de Administración de la Entidad 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) al Área Secretaría General y Jurídico 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 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 Sociedad 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.

La Resolución deberá emitirse y comunicarse al Informante al 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 o Información 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 o Información. 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.

En el caso de que la Persona Afectada sea un Alto Directivo o un miembro del Órgano de Administración de la Entidad o de la Denuncia o Información se derive cualquier riesgo reputacional relevante para la Entidad, el Responsable del Sistema deberá informar al Director Corporativo de Cumplimiento del contenido de la Denuncia o Información, de su tramitación y de su oportuna resolución, adoptándose de manera coordinada entre el Responsable del Sistema de la entidad y el Director Corporativo de Cumplimiento, las decisiones que correspondan sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en función de las conclusiones de las investigaciones acometidas.

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 a la comisión de Riesgos información sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información que incluirá, al menos, el número de denuncias o informaciones recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y las resoluciones adoptadas.

Sin perjuicio de lo anterior, informará de forma individualizada 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 del grupo.

11. Formación

La Dirección de Cumplimiento es la encargada 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 y del presente Procedimiento. A tal fin, su actuación se coordinará con las áreas encargadas de formación y comunicación interna.

12. Supervisión, difusión y seguimiento de este Procedimiento

La Dirección Corporativa de Cumplimiento es la Promotora de este Procedimiento, según este término se define en la Política corporativa sobre la elaboración y la organización de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo MAPFRE.

El presente Procedimiento de Gestión será incluido, junto con la Política, en una sección separada e identificable de la página de inicio de la web, <https://www.mapfre.com.py/sobre-nosotros/legales/> que contendrá información clara y fácilmente accesible sobre el Sistema Interno de Información y su uso, así como en el portal interno

13 Aprobación y entrada en vigor

Este Procedimiento de Gestión fue aprobado inicialmente por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. el 18 de diciembre de 2024 y modificado por última vez el 22 de diciembre de 2025, derogando y sustituyendo a la versión anteriormente vigente, aprobado por el Consejo de Administración de Mapfre Py en abril del 2026,