

## **Procedimiento de Gestión de Informaciones de MAPFRE Seguros de Nicaragua S.A.**

### **1 Introducción**

El presente documento contiene el *Procedimiento de gestión de informaciones* (el "**Procedimiento de Gestión**" o el "**Procedimiento**") de las Denuncias o Informaciones formuladas en el marco del Sistema Interno de Información establecido en MAPRE SEGUROS DE NICARAGUA S.A, (en adelante, la "**Entidad**").

La finalidad del *Procedimiento* es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información de la *Entidad* cumpla con la *Política corporativa sobre el 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 corporativa sobre el Sistema Interno de Información*.

### **3. Ámbito de aplicación**

El presente *Procedimiento* es de aplicación a la *Entidad*.

### **4 Responsable del Sistema Interno de Información**

El Responsable del Sistema Interno de Información es el Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad*, órgano colegiado designado por el Órgano de Administración 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 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 Secretario del Comité del Sistema Interno de Información, 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 o Informaciones.

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 o Informaciones 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 la *Entidad*, los Informantes comprendidos en alguno de los colectivos mencionados y sobre las materias indicadas en el ámbito de aplicación de la *Política*.

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

- Plataforma corporativa accesible a través de: <https://www.mapfre.com.ni/canal-de-denuncias/>
- Correo electrónico: denuncia.nicaragua@mapfre.com.ni
- Correo postal: Código postal A-253, Secretario del Comité del Sistema Interno de Información de MAPFRE NICARAGUA, Edificio Invercasa, Torre 2, primer piso (Managua, Nicaragua).

Las Denuncias o Informaciones también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial a solicitud del Informante, dirigiendo 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 denuncia.nicaragua@mapfre.com.ni y a garantizar en todo momento la confidencialidad de la Información.

## **6. Recepción, admisión y registro de denuncias o informaciones**

Recibida la Denuncia o Información por cualquiera de los Medios indicados, el Secretario del Comité del Sistema Interno de Información 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 o Información, o hubiese presentado la misma de manera anónima. Asimismo, el Secretario del Comité del Sistema Interno de Información procederá a analizar y evaluar preliminarmente la Denuncia o Información y acordará, dependiendo del caso:

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

(i) Cuando el contenido de la Denuncia o Información 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 Secretario del Comité del Sistema Interno de Información solicitará al Informante,

cuando la Denuncia o Información 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 concluido 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 Legal de la Entidad para que, en su caso, adopte las medidas legales oportunas, previa comunicación al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales.

(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 Secretario del Comité del Sistema Interno de Información dejará constancia de cuál ha sido la causa de dicha inadmisión en el Registro del Sistema Interno de Información, dará por finalizado el expediente 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 o Información realizada o 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 la *Entidad* sino con otra entidad del Grupo, en cuyo caso el Secretario del Comité del Sistema Interno de Información 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 Secretario del Comité del Sistema Interno de Información considerase que no concurre ninguna de las causas de inadmisión o derivación indicadas en los apartados a) y b) anteriores, la remitirá al Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad*, 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 *Entidad* 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 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 de la *Entidad*, 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 Legal de la *Entidad* para la adopción de las medidas legales que entendieran oportunas y, en su caso, para su remisión al Ministerio Público o Fiscalía, previa comunicación al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales de MAPFRE.

El Secretario del Comité del Sistema Interno de Información 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 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 consista en una consulta sobre la interpretación y/o aplicación del *Código Ético y de Conducta* de MAPFRE, el Secretario del Comité informará de dicha consulta a la Dirección de Capital Humano y al Responsable de Cumplimiento de la entidad para su conocimiento y la remitirá al Director Corporativo de Cumplimiento, que trasladará su resolución

al Secretario del Comité del Sistema Interno de Información, quien a su vez comunicará la respuesta al Informante 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 o Información, 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 o Información, 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 objeto de la 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 la *Entidad*.

## **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 la *Entidad* 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 o investigada no ha sido acreditada o no se ha verificado la responsabilidad de la Persona Afectada.

b) El traslado de la Resolución:

i) A la Dirección de Recursos Humanos de la *Entidad*, 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 Secretario del Comité del Sistema Interno de Información que dará traslado de ello al Comité.

Adicionalmente, en el caso 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, el Secretario del Comité del Sistema Interno de Información trasladará la Resolución, en todo caso, a la Dirección Corporativa de Relaciones Laborales de Mapfre S.A., 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 cualquiera de las partes intervinientes en el mismo, también le será remitida la Resolución.

(ii) A la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Mapfre S.A., a través de su secretario, cuando la Resolución concluya que un miembro del Consejo 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 Secretario del Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad* que dará traslado de ello al Comité.

(iii) Al Área Legal de la *Entidad*, cuando, si pese a no apreciarse inicialmente que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, así resultare de la instrucción del expediente, para que -previa comunicación al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales- valore su remisión al Ministerio Fiscal (o a la Fiscalía Europea de existir afectación a los intereses financieros de la Unión Europea), informando al Secretario del Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad* 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 -previa comunicación al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales- la adopción de las medidas contractuales y/o legales que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Secretario del Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad*, que dará traslado al Comité.

(iv) A cualquier otra Área Corporativa o departamento que proceda en función de los hechos y conclusiones de la Resolución para la adopción de cualesquiera otras medidas que se entiendan convenientes de cuya adopción y contenido informarán al Secretario del Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad*, que dará traslado de ello al Comité.

La Resolución deberá emitirse y comunicarse al Informante cuando 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 Comité del Sistema Interno de Información, 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, el Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad* 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 Comité del Sistema Interno de Información de la *Entidad* a la que pertenezca el alto directivo o el miembro del órgano de administración afectado por la Denuncia o Información 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 al Consejo de Administración de la Entidad la 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 al Consejo de Administración de la Entidad 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, en los estados de información no financiera o en el control interno de la *Entidad*.

## **11. Formación**

La Dirección Corporativa de Cumplimiento conjuntamente con el Área de Cumplimiento a cargo de la *Entidad* son las encargadas 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* y del presente *Procedimiento*. A tal fin, su actuación se coordinará con las Áreas encargadas de formación y comunicación interna en la *Entidad*.

## **12. Supervisión, difusión y seguimiento de este Procedimiento**

El Área de Cumplimiento a cargo de la *Entidad* es el Promotor 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 Área de Cumplimiento a cargo de la *Entidad* revisará regularmente el contenido de este *Procedimiento* a fin de garantizar que sus disposiciones siguen siendo válidas y están debidamente actualizadas y propondrá al Consejo de Administración de la Entidad las modificaciones que, en su caso, procedan.

El presente *Procedimiento de Gestión* será incluido, junto con la *Política*, en una sección separada e identificable de la página de inicio de la página web de la *Entidad* <https://www.mapfre.com.ni/> 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 la Entidad con fecha 21 de abril de 2025 y modificado por última vez el 19 de enero de 2026 derogando y sustituyendo a la versión anteriormente vigente.