V 3.0 – Marzo 2026

Seguridad

Respaldando tu confianza

mapfre

Índice

Guillermo Llorente
Director Corporativo de Seguridad de Mapfre

Para Mapfre las personas son lo más importante y, por ello, nuestra principal misión es protegerlas, tanto a ellas mismas como a los datos que nos confían, garantizando el servicio que les prestamos y la confianza que depositan en nosotros, contribuyendo a cuidar lo que les importa.

Para lograrlo, se constituye la Función de Seguridad, a fin de proteger los activos tangibles e intangibles de Mapfre y garantizar su resiliencia operativa. Esta misión está recogida en el Marco Estratégico de Seguridad que, con un enfoque basado en la gestión de riesgos, opera como elemento vertebrador de las Políticas Corporativas de Seguridad y Privacidad, de Continuidad de Negocio, así como de la Normativa Interna asociada a las mismas. Todo ello enmarcado siempre en el más estricto respeto a la legalidad vigente y al Código Ético y de Conducta de Mapfre.

La SEGURIDAD es parte integral de toda la organización y de su cultura y la visión de Mapfre es que toda iniciativa incorpore la seguridad como atributo fundamental. Por ello, para mantener la continuidad del servicio que prestamos y la privacidad de la información que se nos confía, los requisitos de seguridad y privacidad se integran, por defecto y desde el diseño, en cualquier aplicación, servicio, dispositivo o instalación; en resumen, en todo proyecto que ponemos en marcha.

Para supervisar el normal desarrollo de nuestra actividad, Mapfre dispone de un Centro de Operaciones de Seguridad (Global SOC), que forma parte de la red FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams) y de la Red Nacional de SOC española, desde donde se vigila y analiza la seguridad de las Redes y Sistemas de Información de Mapfre en todo el mundo y desde donde se coordina y lleva a cabo la respuesta a los incidentes de seguridad que puedan suceder en cualquier entidad del Grupo.

Para cuando todo ello no basta y se materializan ataques, aparecen graves crisis o catástrofes naturales, Mapfre tiene desarrollados e implantados Planes de Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio en sus entidades, que son probados anualmente y que tienen por objeto posibilitar la continuidad del servicio a nuestros clientes aún en las peores circunstancias.

Todo ello ha permitido detectar y responder a las necesidades de un entorno cada vez más desafiante en materia de seguridad, haciendo posible que en 2025 Mapfre no haya tenido que reportar ningún ciber incidente grave a las autoridades de control de los países en los que opera.

En conclusión, la continuidad del servicio que les prestamos, así como la seguridad y la privacidad de nuestros clientes son elementos fundamentales e imprescindibles de la naturaleza y de la vocación de servicio de nuestra compañía, constituyendo un Compromiso personal e ineludible de todos cuantos formamos parte de Mapfre.

Guillermo Llorente
Director Corporativo de Seguridad de Mapfre

Planteamiento Estratégico

01

La aspiración de liderazgo de Mapfre y su vocación **global** se reflejan en todas las actividades del Grupo e inspiran también su actuación en materia de seguridad, ámbito en el que la compañía pretende igualmente consolidarse como un referente.

1.1

Características de la Función de Seguridad en Mapfre

La Función de Seguridad en Mapfre es la encargada de proteger sus activos tangibles e intangibles y sus procesos de negocio, de forma permanente, frente a los Riesgos de Seguridad, velando especialmente por la Seguridad de las personas, el cumplimiento normativo, la Seguridad de la información, la Privacidad, la Resiliencia Operativa de los servicios prestados a nuestros clientes, la preservación de la buena reputación y su sostenibilidad. Todo ello dentro del más estricto respeto a la legalidad y a los principios éticos de Mapfre.

Los 4 pilares fundamentales en los que se basa son:

Es GLOBAL para el conjunto de la Compañía.

Afecta a todo el personal, a todos los medios e instalaciones, a todos los activos tecnológicos y a todos los procesos y actividades de las diversas entidades, órganos y áreas de Mapfre, con independencia de su ubicación geográfica o estructura societaria.

Vela por garantizar la RESILIENCIA.

Posibilitando el normal desarrollo del negocio y proporcionando capacidades de detección, respuesta y recuperación en caso de materializarse riesgos que afecten a la fiabilidad operativa y/o a la integridad de los activos del Grupo.

Está orientada al SERVICIO.

La Función de Seguridad tiene una vocación de servicio a la organización, considerando a ésta como su cliente, satisfaciendo las necesidades que desde la misma puedan ser demandadas y acompañándola en su proceso de transformación.

Debe APORTAR VALOR.

Proporcionando diferenciación, fiabilidad y ventaja competitiva a la compañía. Evoluciona en función de las necesidades del Grupo a fin de mantenerse permanentemente integrada en el negocio, adaptándose, alineándose y contribuyendo en todo momento a la estrategia corporativa y a la imagen de Mapfre, reforzando la confianza depositada en ella por sus clientes y resto de grupos de interés.

1.2

Misión de la Función de Seguridad

La Función de Seguridad tiene como misión:

Prevenir la aparición y mitigar el impacto de los riesgos de seguridad que puedan provocar daños a Mapfre, a su reputación o a su personal, así como perturbar o limitar su capacidad operativa y/o financiera.

Así, además de posibilitar el normal desarrollo de la actividad de las distintas Unidades de Negocio y entidades del Grupo, la Función de Seguridad tiene como misiones específicas:

- **Proteger a las PERSONAS y resto de activos de Mapfre,** incluyendo los datos propiedad de terceros a los que Mapfre tiene acceso, velando por el cumplimiento normativo, la actuación ética y responsable y la preservación de la buena reputación de la compañía.

- **Posibilitar la RESILIENCIA OPERATIVA de los procesos de negocio y soporte**, priorizando aquellos identificados como críticos y que afecten a las obligaciones del Grupo frente a terceros.

1.3

Visión de la Función Corporativa de Seguridad

Para garantizar una protección adecuada y sostenible en el tiempo, en un entorno cada vez más desafiante, la seguridad, privacidad, el uso responsable de los datos y resiliencia operativa son elementos imprescindibles e inherentes a la propia actividad de la compañía, integrados en sus procesos de negocio y en línea con la responsabilidad de Mapfre hacia sus empleados, clientes, accionistas, proveedores, colaboradores y el conjunto de la sociedad, cuidando lo que les importa.

La Función de Seguridad contribuye al liderazgo de Mapfre también en materia de seguridad, privacidad y resiliencia operativa mediante soluciones innovadoras, eficaces y eficientes.

Se rige por parámetros de estricta proporcionalidad, estableciendo mecanismos de protección acordes con el riesgo y valor de los activos, proporcionando un adecuado nivel de control que derivará en un aumento de la calidad de procesos, productos y servicios.

De manera adicional, la Función de Seguridad vela por el cumplimiento legal y normativo en materia de protección de personas, instalaciones, seguridad de las TIC, privacidad, resiliencia operativa, IA y prevención de actos antisociales o ilícitos.

La Función de Seguridad se rige por las estrictas normas éticas y de gobernanza del Grupo Mapfre y de su Marco Estratégico de Seguridad. Su modelo de actuación está basado en las mejores prácticas y estándares internacionales, articulándose mediante un proceso de **Gestión de Riesgos** que, de modo lógico, normalizado y sistemático, identifica y valora los Riesgos y los Activos, define e implanta las medidas de protección, verifica la efectividad de los controles y permite decidir el mejor Tratamiento de cada Riesgo.

1.4

Principios de la Función de Seguridad

La Función de Seguridad del Grupo Mapfre se rige por los siguientes Principios:

1. Actuación ética y responsable, garantizando el cumplimiento riguroso de la legislación aplicable y del Código Ético y de Conducta del Grupo en todas las actuaciones.

2. Enfoque Integral, tomando el Activo a proteger como el centro de su actividad y protegiéndolo frente a todo tipo de Amenazas y Riesgos dentro del ámbito de la Seguridad, la Privacidad y la Resiliencia Operativa, con independencia de su modo de materialización.

3. Proporcionalidad, estableciendo medidas de Seguridad en función del valor del activo, del riesgo, de la disponibilidad, así como del coste de las medidas y los medios de protección y control. Todo ello, dentro del proceso de gestión de Riesgos y acorde con los niveles de tolerancia al Riesgo establecidos por el Grupo.

4. Incorporación desde el diseño, entendiendo la SEGURIDAD como un proceso continuo que debe formar parte de todos los procesos y actividades de negocio, incorporando los criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa desde su concepción y manteniéndolos en todo su ciclo de vida.

5. Actuación preventiva, anticipándose a los daños para evitarlos o reducir sus consecuencias, dentro del concepto de diligencia debida.

6. Seguridad en Profundidad y Escalonada, aplicando un enfoque estratégico de múltiples capas de defensa para proteger los activos y mitigar los riesgos, de forma que, si una medida fallase, las siguientes sigan proporcionando protección, combinando diferentes controles físicos, lógicos, técnicos y organizativos.

7. Capacidad de respuesta, contando con la capacidad necesaria para responder de forma rápida, eficaz y coordinada ante cualquier amenaza o incidente, minimizando su impacto y evitando daños mayores una vez materializado el riesgo. Las actuaciones se desarrollan de manera oportuna, tanto en tiempo como en medios, anticipándose cuando resulta posible y gestionando de forma proactiva las situaciones de crisis, con el objetivo de preservar en todo momento la resiliencia operativa del Grupo.

8. Dirección Centralizada, que permite dar una respuesta unificada a los riesgos, concentrando medios y recursos bajo un mismo liderazgo y planificación. Este enfoque favorece la coherencia en toda la organización, alinear políticas, criterios y principios y aprovechar sinergias. Dado que se trata de un sistema complejo, el nivel de seguridad del conjunto dependerá siempre de su eslabón más débil. Por ello, alcanzar un nivel homogéneo (una línea base común) en todo el Grupo es un aspecto esencial para garantizar una protección eficaz.

9. Integración, Para asegurar una gestión corporativa coherente y eficaz en Seguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa, estas disciplinas se integran de forma transversal en todos los procesos de negocio. Su aplicación se realiza de manera coordinada con todas las áreas del Grupo Mapfre, maximizando sinergias y potenciando la creación de valor en toda la organización.

10. Cultura de seguridad, asegurando que la seguridad, la privacidad, el uso responsable de los datos y la resiliencia operativa formen parte de la cultura corporativa, sensibilizando y proporcionando formación e información relevante en estas materias a los consejeros, empleados, clientes, proveedores y colaboradores.

1.5

Modelo Integral de Seguridad

Mapfre aplica un enfoque **holístico a la Seguridad,** integrando la gestión de todos los aspectos relacionados con la Seguridad de las personas, de sus activos y de su negocio, en una única Dirección Corporativa con presencia y ámbito de actuación global.

Las responsabilidades de Función de Seguridad incluyen los siguientes ámbitos:

- Seguridad de las Personas.
- Seguridad de las Instalaciones.
- Seguridad de los Sistemas de Información (Ciberseguridad).
- Privacidad y Protección de datos personales e Inteligencia Artificial.
- Resiliencia Operativa: Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio.
- Lucha contra el fraude.
- Inteligencia de Seguridad.
- Cumplimiento normativo y regulatorio en materia de Seguridad, Resiliencia Operativa, Privacidad e Inteligencia Artificial.
- Riesgos de seguridad de terceros y proveedores.

Las actuaciones en materia de seguridad se basan en un modelo de gestión de riesgos, garantizando la adecuada protección de los activos corporativos de Mapfre.

La gestión de los riesgos de seguridad está asimismo integrada en el sistema de gestión de riesgos del Grupo Mapfre, formando parte de la información periódicamente reportada a la Comisión de Riesgos, Sostenibilidad y Cumplimiento del Consejo de Administración del Grupo.

Asimismo, el modelo incorpora capacidades de **inteligencia de seguridad**, destinadas a transformar información relevante en conocimiento útil para anticipar amenazas y orientar las decisiones estratégicas.

Sobre este enfoque se ha construido el modelo para el desarrollo de la **Función de Seguridad** en Mapfre, regido por el Código Ético y de Conducta y basado en los estándares y mejores prácticas internacionales, como son, entre otros:

ISO 27001 y 27002 en Seguridad de Sistemas de Información.

ISO 22301 de Continuidad de Negocio.

ISO 9001 de gestión de la calidad.

ISO 27701 para la gestión de privacidad

ISO 29100 relativa a la protección de la privacidad.

PCI DSS. Sobre seguridad de datos de las tarjetas de pago.

ISO 31030 sobre gestión de riesgos en viajes.

1.6

Alcance Global

Nuestra concepción de la Seguridad como **ÚNICA** para todo Mapfre y de carácter **INTEGRAL** frente a todos los tipos de amenazas en una entidad global como nuestro Grupo, implica contar con una **estructura de Seguridad Global,** que permita dar una respuesta homogénea y coherente a los riesgos, tanto globales como locales, actuando simultánea y coordinadamente en ambas dimensiones.

Dimensión Global

- Protección contra amenazas globales.
- Cumplimiento regulatorio Global.
- Búsqueda y maximización de sinergias.
- Alineada a la Estrategia Global de Mapfre.

Dimensión Específica

- Protección frente a amenazas locales.
- Cumplimiento regulatorio local.
- Comunicación con Reguladores, Autoridades y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad locales.
- Capturando y adaptándose a las necesidades, amenazas y hábitos/costumbres en cada entidad, país y mercado.

1.7

Sistema documental de Seguridad

Reflejando los principios anteriormente citados y acorde con los Principios Institucionales y Empresariales, así como, con el Código Ético y de conducta, Mapfre cuenta con un Sistema Documental de Seguridad, cuyo vértice son el conjunto de Políticas corporativas, en las que se recoge el compromiso de Mapfre para garantizar la protección de sus activos, velando, además por el cumplimiento normativo en materia de seguridad y privacidad, la resiliencia operativa de los servicios prestados a terceros, la preservación de la buena reputación e imagen de la compañía y la sostenibilidad de la misma. Dichas políticas han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Mapfre, SA y son de obligada aplicación en todo el Grupo.

Política Corporativa de Seguridad y Privacidad, que establece las directrices y compromisos de Mapfre en materia de seguridad y privacidad.

Política de Continuidad de Negocio, que establece el marco para garantizar la resiliencia operativa y la recuperación de funciones críticas tras incidentes disruptivos, protegiendo a las personas y asegurando la continuidad de los procesos y servicios esenciales.

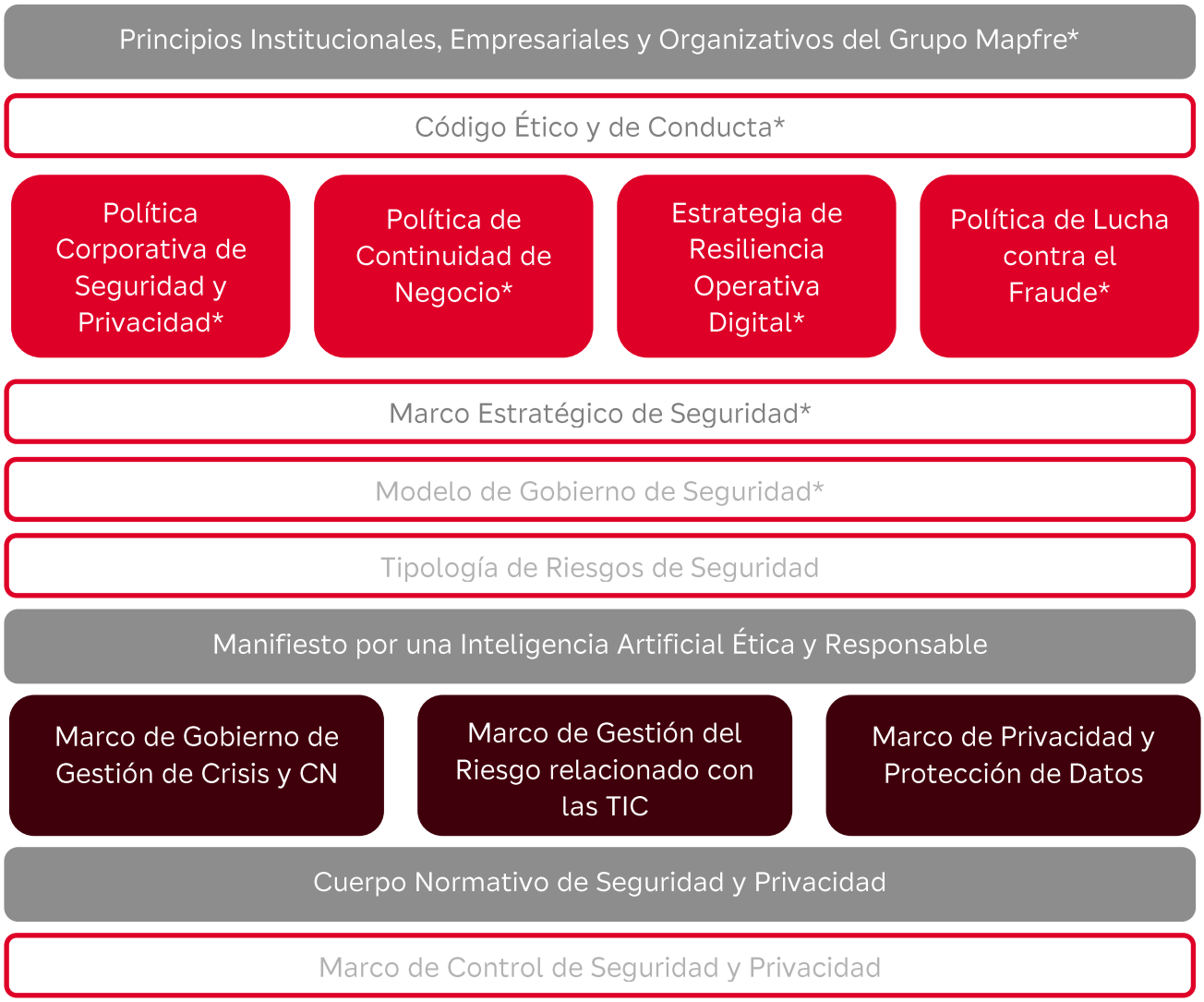
Estrategia de Resiliencia Operativa Digital, que establece el marco para gestionar los riesgos relacionados con las TIC y asegurar la continuidad de los servicios críticos, protegiendo la información, garantizando la seguridad y la resiliencia operativa.

Política de Lucha Contra el Fraude, que establece las directrices, procedimientos y responsabilidades para prevenir, detectar, investigar y perseguir el fraude en todas sus manifestaciones.

En los siguientes enlaces puede consultar el código ético y de conducta, así como las políticas corporativas en materia de Seguridad:

- Código Ético y de Conducta
- Política Corporativa de Seguridad y Privacidad
- Política de Continuidad de Negocio

Dichas Políticas constituyen el punto de partida para el desarrollo del resto de componentes del Sistema Documental de Seguridad, según se muestra en la siguiente figura:



* Aprobado por el Consejo de Administración de Mapfre.

1.8

Proceso de Mejora Continua de Seguridad

Para llevar a cabo su misión, la Seguridad en Mapfre sigue un **proceso de mejora continua** que permite, además, alinear los planes y proyectos en este ámbito, con la Estrategia del Grupo, las amenazas del entorno y las necesidades de nuestros clientes.

Organización de Seguridad

02

El Gobierno de la Seguridad requiere una **Organización** que articule adecuadamente la Función y que esté alineada con la **dimensión global y la estructura corporativa** del Grupo Mapfre.

2.1

Estructura de la Organización de Seguridad

La Organización de Seguridad de Mapfre integra los equipos humanos, medios y recursos de todo tipo destinados a la protección de los activos tangibles e intangibles del Grupo, con el objetivo de preservar la resiliencia operativa de la compañía.

Se estructura en diferentes niveles de responsabilidad alineados con la estructura de gobierno corporativo del Grupo, del modo que se indica a continuación:

- Consejo de Administración de Mapfre
- Comité Ejecutivo de Mapfre
- Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia
- Comité Corporativo de Privacidad y Protección de Datos e IA Responsable
- Dirección Corporativa de Seguridad

2.2

Consejo de Administración de Mapfre

En la cúspide del modelo de gobierno de la Seguridad en Mapfre se encuentra el Consejo de Administración de Mapfre S.A, como responsable último de controlar los riesgos del Grupo y, en concreto, los relacionados con las TIC y la Seguridad. Dicha responsabilidad es ejercida, en sus respectivos ámbitos, por los Consejos de Administración de las distintas entidades del Grupo Mapfre.

2.3

Comité Ejecutivo de Mapfre

El Comité Ejecutivo de Mapfre, por encargo del Consejo de Administración, ejerce la supervisión directa de la gestión en materia de Seguridad, materializando el compromiso y respaldo de la Alta Dirección a la Función de Seguridad. Esta responsabilidad es ejercida, en sus respectivos ámbitos, por parte de los Comités de Dirección de las distintas entidades del Grupo.

2.4

Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia

Es el máximo órgano ejecutivo de la Organización de Seguridad, velando porque los objetivos y necesidades empresariales gobiernen la actividad de la Función de Seguridad, al mismo tiempo que garantiza que la seguridad, privacidad y resiliencia operativa son contempladas como un elemento constituyente de los procesos de negocio corporativos.

Cuando la situación lo requiere, este Comité se constituye como Comité de Crisis del Grupo, ejerciendo las funciones asignadas en la Política y el Modelo de Gobierno de Continuidad de Negocio.

El Comité está presidido por el Vicepresidente Primero del Grupo Mapfre, y cuenta, entre sus vocales, con los miembros de la Alta Dirección responsables de sus principales áreas de negocio y funciones corporativas.

La composición del Comité a la fecha de redacción de este documento es la siguiente:

PRESIDENTE del Comité:

- Vicepresidente 1º del Consejo de Administración de Mapfre SA**

VOCALES del Comité:

- CEO de IBERIA**
- CEO de la Unidad de Seguros INTERNACIONAL**
- CEO de NORTE AMÉRICA*
- Director General Financiero (CFO)**
- Director General de Asuntos Legales (Secretario General de Mapfre)*
- Directora General Corporativa de Tecnología y del Dato*
- Director General de Personas, Estrategia y Sostenibilidad*
- Director General de Negocio*
- Directora General de Relaciones Externas y Comunicación
- Director Corporativo de Seguridad (CSO Corporativo)

** Miembro del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo de Mapfre SA.

* Miembro del Comité Ejecutivo de Mapfre SA.

2.5

Comité Corporativo de Privacidad y Protección de Datos e IA Responsable

Comité específico de carácter operativo subordinado al Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia, para la supervisión y coordinación en el ámbito de la privacidad y protección de datos de carácter personal e Inteligencia Artificial responsable, que apoya al Data and Artificial Intelligence Protection Officer o Delegado de Protección de Datos e Inteligencia Artificial responsable (DAIPO) en el desarrollo de sus funciones.

Es el antiguo Comité Corporativo de Privacidad y Protección de Datos que ha ampliado sus competencias en el ámbito del uso responsable de los sistemas de IA.

2.6

Dirección Corporativa de Seguridad

La Dirección Corporativa de Seguridad de Mapfre (DCS) es el órgano global de dirección, planeamiento y ejecución de la Función Corporativa de Seguridad, en sus distintos ámbitos de actuación:

- Seguridad de las Personas.
- Seguridad de las Instalaciones.
- Seguridad de los Sistemas de Información (Ciberseguridad).
- Privacidad y Protección de datos personales e Inteligencia Artificial.
- Resiliencia Operativa: Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio.
- Lucha contra el fraude.
- Inteligencia de Seguridad.
- Cumplimiento normativo y regulatorio en materia de Seguridad, Resiliencia Operativa, Privacidad e Inteligencia Artificial.
- Riesgos de seguridad de terceros y proveedores.

2.7

Equipo Humano Altamente Cualificado

Mapfre, a través del equipo de expertos altamente cualificados de la **Dirección Corporativa de Seguridad (DCS),** ha logrado dotarse de las mejores capacidades para cumplir su misión y atender un entorno cada vez más globalizado, complejo y exigente.

La **alta especialización y cualificación técnica** de nuestro personal destaca como parte fundamental de la contribución de valor a la compañía y a nuestros clientes, y ha sido motivo de reconocimiento por parte de autoridades públicas y privadas en numerosas ocasiones.

Esta alta especialización está acreditada por las más de **300 certificaciones** individuales en todas las disciplinas de Seguridad, Privacidad y Continuidad de Negocio, que posee el personal de la DCS, con un total de 125 empleados certificados, a la fecha de este informe. Para consultar las certificaciones, véase el anexo A.1.

2.8

Centro de Operaciones de Seguridad Global (Global SOC)

El **Centro de Operaciones de Seguridad Global (Global SOC)** de Mapfre es el órgano, certificado como **"Computer Emergency Response Team" (CERT),** que proporciona al Grupo capacidades de monitorización, gestión de identidades y control de acceso, y respuesta a incidentes a nivel Global.

En este órgano se materializa el modelo de seguridad global e integral de Mapfre, constituyéndose en el corazón del mismo. En él se habilita y controla el acceso a los Sistemas de Información y a las instalaciones de Mapfre, monitorizándose a su vez los diferentes eventos tanto físicos como lógicos y respondiendo a los incidentes de Seguridad de cualquier naturaleza.

El Global SOC está integrado en la red **"Forum of Incident Response and Security Teams" (FIRST)** y está en contacto permanente con los principales CERT privados y gubernamentales del mundo, así como en la Red Nacional de SOC's del CCN-CERT español, y forma parte de la red CSIRT.es, lo que facilita la colaboración y el intercambio de información entre centros de operaciones de ciberseguridad públicos de cara a la identificación de las amenazas y la respuesta temprana frente a eventuales incidentes.

Centro de Operaciones de Plataformas de Seguridad

(Operación de Sistemas y Herramientas de Seguridad)

El **Global SOC** está certificado en la **ISO 27001 y en la ISO 22301.**, así como en el ENS de España. Adicionalmente, fue **el primer CERT español en obtener la certificación ISO 9001** y fue reconocido por **Gartner Group como un caso de éxito** en el diseño, implantación y operación de un modelo de seguridad integral.

La certificación ISO 9001 acredita una gestión eficaz de los procesos del SOC. Ayuda a identificar ineficiencias y actividades de mejora en un proceso de mejora continua y permite valorar la satisfacción de las áreas cliente.

La certificación ISO 27001 en Seguridad de la Información acredita disponer de un modelo de gestión de riesgos, controles acordes a los niveles de riesgo. Se evalúa periódicamente la posición de riesgo de la organización y la idoneidad y efectividad de los controles implantados.

La certificación ISO 22301 en Continuidad de Negocio muestra la capacidad de Identificar posibles escenarios de riesgo presentes y futuros. Determinar las funciones críticas y reforzar su protección ante posibles situaciones de emergencia, así como, posibilitar la continuidad del servicio ante situaciones imprevistas.

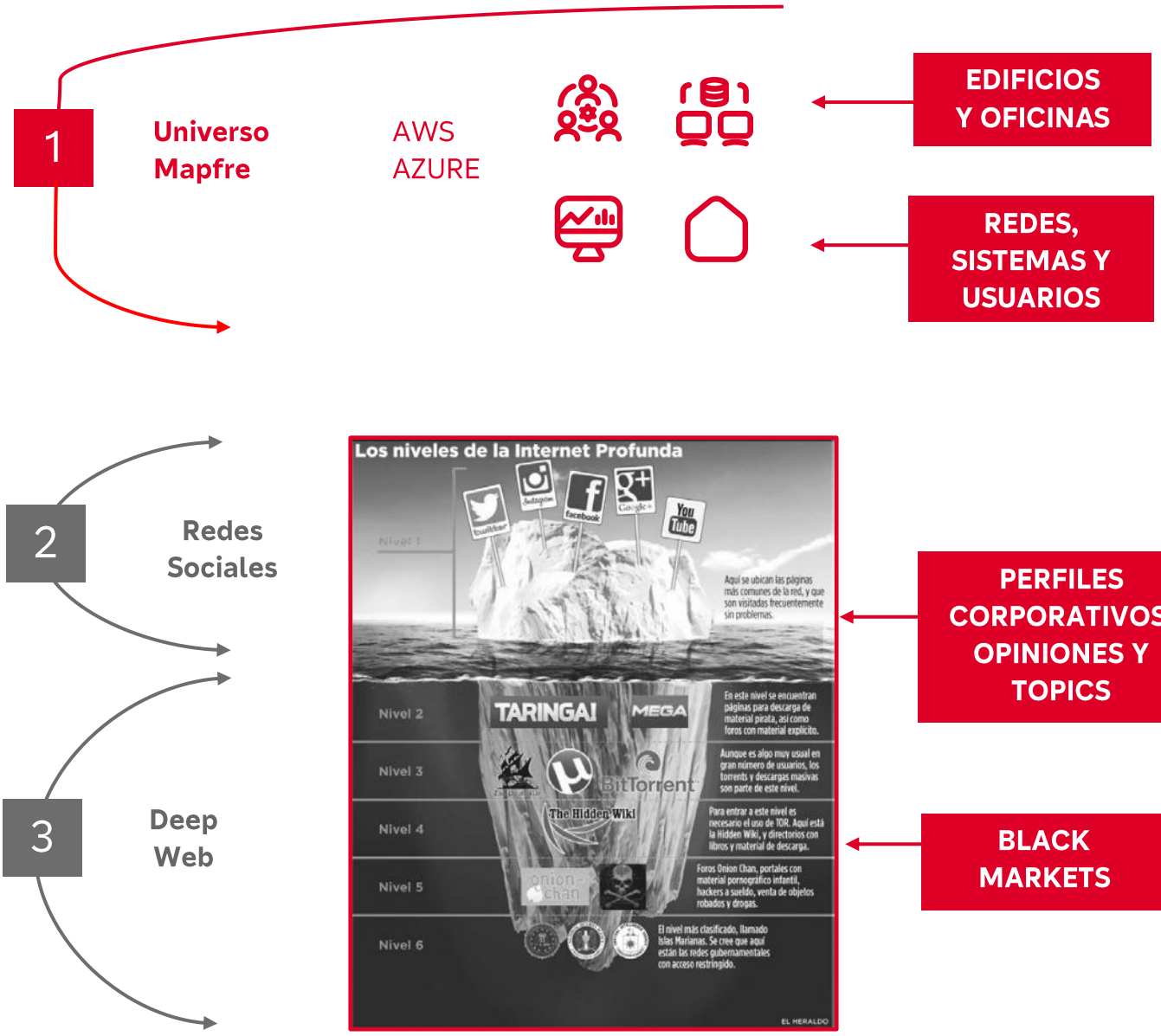
Red Nacional de SOC (RNSOC): En Q1 de 2023 Mapfre fue la **primera entidad privada** (no proveedora de servicios TIC a la Administración) en incorporarse a la RNSOC del CCN-CERT. La RNSOC agrupa más de 2 centenares de entidades clasificadas en 2 niveles de acceso, Gold y Silver. **Mapfre fue incluida como GOLD**, siendo de nuevo la primera compañía privada no tecnológica en conseguirlo.

El Global SOC de Mapfre ha obtenido la **Certificación de Conformidad del Esquema Nacional de Seguridad de España (ENS) en categoría MEDIA**, reforzando la solidez de su modelo de protección y gestión de la información. Esta certificación acredita controles, procesos y capacidades alineadas con estándares oficiales, garantizando servicios de monitorización, detección y respuesta altamente fiables. Para nuestros clientes, supone mayor confianza, resiliencia y un nivel de seguridad verificado por un organismo independiente.

En el **Global SOC** se monitorizan todos los eventos de actividad de las redes, sistemas y usuarios que se generan en los ámbitos tecnológicos en los que Mapfre está presente. Diariamente se gestionan más de 4.000 millones de eventos que se analizan aplicándoles reglas de inteligencia para la generación de alertas ante potenciales eventos anómalos.

Las alertas generadas son gestionadas de manera global por equipos especializados, en una modalidad 24x7x365, en la que se aplica un riguroso proceso de identificación, análisis, evaluación, contención, resolución, escalado y registro de las alertas.

Desde el Global SOC se monitorizan:



Cumplimiento en Materia de Seguridad y Privacidad

03

Los órganos de gobierno de Mapfre han sentido desde siempre una especial preocupación por el buen gobierno corporativo, por lo que han ido adoptando un conjunto de principios y normas que rigen su actuación, agrupadas en el Código Ético y de Conducta que garantiza el cumplimiento estricto de las leyes y de sus obligaciones, así como de los buenos usos y prácticas de los sectores y territorios en que se desarrollan nuestras actividades.

Mapfre se ha dotado de un Cuerpo Normativo de Seguridad, basado en las normas ISO 27002, ISO27701, ISO 22301 e ISO 29100 y que también se enriquece de otros estándares ampliamente reconocidos en la industria, como el Marco de Ciberseguridad NIST CSF, la normativa PCI-DSS y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de España. Este Cuerpo Normativo, es de obligada aplicación a todos los procesos y actividades en los que participan las entidades del Grupo.

El Cuerpo Normativo, compuesto por más de 100 documentos, se va adaptando permanentemente, al igual que Mapfre, a las distintas legislaciones que van apareciendo en los países donde opera.

En los relativo a observación de su cumplimiento, merecen mención especial los Reglamentos de la Unión Europea que le son de aplicación, y que Mapfre asume como **normas de referencia para todo el Grupo:**

- **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD),** norma de referencia en materia de privacidad, cuyo estricto cumplimiento constituye la garantía ofrecida a nuestros clientes de que haremos el adecuado uso de los datos personales que nos confían, garantizando su privacidad y confidencialidad.

- **Reglamento sobre la Resiliencia Operativa Digital (DORA),** el objetivo de Mapfre es garantizar, no solo el cumplimiento de esta legislación, sino acreditar con suficiencia que puede resistir y responder a cualquier tipo de perturbación y amenaza relacionada con las TIC y recuperarse de ellas en los plazos comprometidos.

- **Reglamento sobre Inteligencia Artificial (RIA),** actualmente se sigue trabajando en la adecuación a este Reglamento para cumplir con las exigencias en los plazos establecidos, pero más allá de este proyecto, Mapfre desde 2022, ha establecido directrices y controles para garantizar que en todo momento se realiza un uso responsable de la IA, **acreditando un uso ético y responsable** de los sistemas que la utilizan.

Mapfre colabora con instituciones públicas y en los foros sectoriales, a fin de posibilitar tanto el más correcto desarrollo, como la más eficiente implantación de las distintas legislaciones en la materia, así como el más adecuado cumplimiento.

Mapfre dispone de un observatorio normativo y de análisis de los múltiples pronunciamientos por parte de los reguladores, de los países en que está presente, con el objetivo de garantizar que, desde el diseño, todos los procesos cumplen en todo momento con las normativas de seguridad, privacidad y protección de datos y resiliencia que son de aplicación.

Mapfre, dentro del proceso de gestión del **riesgo de seguridad de terceros**, incluye criterios de ciberseguridad, privacidad, uso responsable de la IA y resiliencia operativa en los procesos de homologación, selección y adquisición de soluciones y servicios tecnológicos, incorporando a todos sus contratos con terceros **cláusulas de seguridad, protección de datos, uso y/o desarrollo de sistemas de IA y resiliencia operativa,** exigiendo su cumplimiento a todos sus colaboradores, a fin de asegurar un comportamiento prudente y diligente en la gestión de su seguridad y de los datos personales que le son confiados.

Por todo ello, podemos garantizar que Mapfre cuenta con la normativa, los procedimientos internos **y las medidas de control necesarias para satisfacer los requisitos regulatorios y de nuestros clientes**, que le son de aplicación en materia de seguridad, privacidad, uso responsable de la IA y resiliencia operativa digital, vigilando y monitorizando su cumplimiento en todos los niveles de la empresa mediante la implantación de los mecanismos exigidos por su propio cuerpo normativo.

Todas las consideraciones anteriores permiten poder transmitir firmemente la voluntad y capacidad de Mapfre de **cumplir con los requisitos de seguridad, privacidad, uso responsable de la IA y resiliencia** exigidos por las legislaciones de todos los países donde opera.

Seguridad de Personas e Instalaciones

04

Mapfre considera prioritario y objetivo irrenunciable **la seguridad de todas las personas que se encuentran en sus instalaciones, ya sean empleados, clientes, proveedores o visitas**. En consecuencia, ha definido directrices e implantado procedimientos y herramientas para garantizar su adecuada protección.

Análisis de Riesgos:

Los principales establecimientos o instalaciones de Mapfre cuentan con análisis periódicos de riesgos de seguridad que contemplan la totalidad de las amenazas que pueden materializarse en dichos espacios: fenómenos naturales, incendios, accesos no controlados, sustracción o degradación de la información almacenada en distintos soportes, riesgos provocados, etc. En base a estos análisis, se consideran y establecen las medidas de protección oportunas.

Protección contra Incendios:

La normativa interna de Mapfre establece unos requisitos en cuanto a la protección contra incendios de las instalaciones que ocupa, sean o no de su propiedad, que suponen, como mínimo, el cumplimiento con suficiencia de la reglamentación aplicable, con especial atención a aquellas zonas críticas para la seguridad de las personas y el desarrollo del negocio. Hay que destacar que Mapfre, en su compromiso con la sostenibilidad, utiliza en sus sistemas de extinción agentes limpios y respetuosos con el medio ambiente.

Planes de Autoprotección y Emergencia:

Implantados y actualizados en todas las instalaciones donde Mapfre lleva a cabo su actividad; adaptados a las exigencias normativas establecidas en cada ámbito, incluyendo la realización de simulacros con la periodicidad que la normativa establece y, al menos, una (1) vez al año. Durante 2025 se realizaron 548 simulacros de emergencia en las instalaciones de Mapfre.

Sistemas de Seguridad y Control de Accesos:

Como respuesta a los riesgos identificados, tanto en edificios como en oficinas, Mapfre dispone de sistemas de control de acceso físico, en función de ese análisis de riesgo previo, videovigilancia, sistemas de alarma y/o personal de seguridad para funciones de vigilancia y monitorización de estos sistemas. Aquellos espacios cuya integridad tiene mayor incidencia en el desarrollo de las actividades y negocio de Mapfre, disponen de medidas reforzadas de seguridad, diseñadas según un modelo de defensa escalonada y en profundidad.

El Global SOC de Mapfre monitoriza y supervisa de forma continua estos sistemas, lo que aporta rapidez y efectividad de respuesta en la gestión de incidentes. La mayor parte de los sistemas de seguridad instalados están basados en tecnología IP, sobre redes de comunicación propias de uso exclusivo de Mapfre.

Estas medidas son, además, reforzadas por simulacros y actividades de formación y sensibilización, que se realizan de forma periódica y sistemática.

Seguridad en Viajes y Eventos:

El compromiso de Mapfre con la seguridad de sus empleados y colaboradores abarca también sus desplazamientos. Los empleados disponen de todo un sistema que los protege en los viajes que realizan al extranjero. Dicho sistema analiza los futuros viajes, identifica y evalúa los riesgos asociados a los mismos y contacta con aquellos viajeros con destino a zonas de mayor riesgo, estando en todo momento monitorizados desde el Global SOC.

Además, los viajeros cuentan con una Guía de Autoprotección, con consejos de seguridad para los viajes, así como con Guías específicas de Seguridad para viajes a aquellos destinos considerados de riesgo medio o alto. Dichas guías contienen información sobre las distintas zonas del país, contactos útiles, entre ellos el teléfono de atención permanente del SOC, así como consejos de seguridad sobre los riesgos del país.

Consecuencia de todo ello, Mapfre ha obtenido la certificación de Gestión de Riesgos en Viajes conforme a la norma ISO 31030 “Travel risk management. Guidance for organizations” para la gestión de viajes internacionales con origen en España, para empleados del Grupo.

La certificación ISO 31030 es un reconocimiento a las prácticas avanzadas de Mapfre en la gestión de riesgos asociados a los viajes, asegurando que los empleados del Grupo cuenten con las mejores medidas de protección, seguridad y apoyo en sus desplazamientos internacionales.

Ciberseguridad

05

Mapfre ha establecido un modelo de prevención y protección en materia de **Ciberseguridad** articulado sobre los siguientes pilares:

La arquitectura de seguridad tecnológica, a través de la cual se establecen los cimientos de la ciberseguridad en la empresa, mediante la selección de las mejores soluciones para cada uno de los ámbitos.

La integración de la seguridad desde el diseño y por defecto en todas las nuevas iniciativas: la construcción de nuevas soluciones, la contratación de nuevos servicios, etc. En otras palabras, integrar la Ciberseguridad desde el diseño y por defecto, constituye un requisito básico de calidad de todos los procesos de Mapfre.

Una gestión proactiva del riesgo de terceros, aplicando metodologías específicas para comprobar que tienen el adecuado nivel de seguridad y verificar que los riesgos derivados del servicio que prestan están adecuadamente controlados

La sensibilización a todo el personal de Mapfre en materia de Seguridad y la capacitación específica del personal crítico, así como de aquellos que pueden tener acceso a información de terceros, a los que se brinda un servicio (clientes) o que lo proporciona (proveedores).

TECNOLOGÍA

- Definición de la línea base de la Seguridad Cyber.
- Herramientas específicas: lo mejor del Mercado.
- Búsqueda del valor añadido.

CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD

"Desde la cuna hasta la tumba"

- Integradas desde el diseño y por defecto en todas las iniciativas de negocio
- Incluidas en la construcción y adquisición de soluciones y servicios, así como en el establecimiento de acuerdos con terceros. Búsqueda del valor añadido.
- Evaluando el impacto en la privacidad de los nuevos tratamientos e implantando controles y medidas al respecto, garantizando el uso responsable de los datos y de la IA a lo largo de todo su ciclo de vida.

CULTURA

- Concienciación para empleados, clientes y grupos de interés.
- Formación específica para el personal crítico.
- Entrenamiento y ejercicios de gestión de Crisis para personal de Seguridad.
- Plan Global de Formación y Concienciación, aprobado por el Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia.
- Simulacros y ejercicios de gestión de Crisis, para los Comités de Dirección y personal clave de las entidades.

RIESGO DE SEGURIDAD DE TERCEROS

- Abarcando el ciclo de vida de nuestra relación con terceros: homologación, licitación/contratación, ejecución del contrato y finalización.
- Nivel de exigencia asociado al riesgo para Mapfre que supone la actividad prestada.
- Uso de Sellos de Confianza y herramientas de calificación para evaluar el nivel de seguridad del tercero.

5.1

Seguridad desde el Diseño

Mapfre concibe la ciberseguridad, la privacidad y el uso responsable como un **requisito esencial de calidad** en el desarrollo de sus procesos, servicios y soluciones digitales. Por este motivo, la seguridad se integra **desde el diseño y por defecto** en todas las nuevas iniciativas, ya se trate de la construcción de soluciones tecnológicas, la evolución de sistemas existentes, la contratación de servicios o la incorporación de terceros al ecosistema digital del Grupo.

Este enfoque garantiza que los riesgos de ciberseguridad, privacidad y uso responsable de la IA asociada a nuevos proyectos, productos y servicios.

- **Incorporación de controles de seguridad adecuados** en las fases de diseño, desarrollo, adquisición e integración de soluciones.
- **Alineación de los requisitos de seguridad con los estándares corporativos,** las mejores prácticas del sector y las obligaciones regulatorias aplicables.
- **Colaboración activa entre las áreas técnicas, de negocio y de seguridad,** para asegurar soluciones seguras sin comprometer la funcionalidad ni la experiencia de usuario.

Este modelo permite a Mapfre reducir la exposición al riesgo, mejorar la eficacia de los controles y reforzar la protección frente a amenazas emergentes, al tiempo que facilita la innovación y la transformación digital de forma segura. Al integrar la ciberseguridad, privacidad y uso responsable de la IA desde el diseño, Mapfre asegura que todas sus iniciativas digitales cumplen con un **nivel homogéneo de protección**, acorde con los estándares más exigentes del sector asegurador y financiero.

5.2

Tecnología: los más altos estándares de la industria

Con la finalidad de **proteger su entorno tecnológico y los datos que gestiona,** Mapfre aprovecha las soluciones y servicios líderes en la industria. Todas las soluciones de seguridad se someten periódicamente a un proceso de revisión sólido y completo frente al mercado para seleccionar la mejor opción posible para todas las entidades del Grupo.

5.3

Desarrollo Seguro de Aplicaciones

Con una realidad cada vez más dependiente de las aplicaciones digitales y con la presencia de un entorno regulatorio y de buenas prácticas cada vez más exigente, Mapfre considera que la seguridad en sus aplicaciones no es solo una necesidad operativa, sino una responsabilidad ineludible.

Para hacer frente a estos desafíos, se ha definido una estrategia basada en:

- **Visión integral de todo el ciclo de vida del software,** basada en procesos que buscan para cada iniciativa —ya sea un desarrollo propio, una integración o una adquisición— garantizar que se construyan y operen bajo los más altos estándares de protección.
- **Modelo de seguridad propio,** basado en las mejores prácticas del mercado (SAMM, DSOMM, BSIMM, ...) que contempla más de 50 actividades a considerar a lo largo del ciclo de vida de las aplicaciones con el objetivo de conocer su madurez y priorizar los esfuerzos.
- **Colaboración diaria entre Seguridad y Tecnología** a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida.
- **Arquitecturas de referencia y patrones seguros** desde la fase de diseño, facilitando soluciones consistentes y reutilizables.
- **Plataformas corporativas de desarrollo con controles automáticos y obligatorios** que validan el código desde las primeras etapas del desarrollo, con servicios avanzados de seguridad como:
  - Detección de **secretos** en el código.
  - Análisis de **dependencias en librerías de terceros**.
  - Detección de **fugas de información** en repositorios.
  - **Análisis estático de código**.
  - Validación de la **seguridad en la infraestructura como código (IaC)**.
- **Inventarios actualizados** para las aplicaciones y sus componentes que facilitan una correcta gestión de los riesgos, así como la priorización de esfuerzos de remediación de acuerdo con su criticidad para el Negocio.

Asimismo, el acompañamiento en seguridad durante el desarrollo se complementa con **actividades de alto valor añadido** como:

- **Vigilancia de repositorios públicos** de código para prevenir la exposición de información relacionada con Mapfre.
- **Securización del entorno de integración y entrega continua (CI/CD),** así como de las herramientas y plataformas utilizadas para desarrollar software.
- **Formación continua** (seminarios y cursos) orientados a capacitar a los equipos de desarrollo en cuestiones de seguridad.

Con todo ello, Mapfre avanza de forma permanente y sistemática, hacia un ecosistema digital más seguro, en el que cada aplicación y cada proceso reflejan nuestro compromiso con la excelencia, la protección y la confianza.

5.4

Gobierno de la Identidad

Mapfre considera crítico gestionar de una forma segura los accesos sobre los distintos activos de la organización, estableciendo procesos de Gestión de Identidades y Accesos para cada colectivo de usuarios (empleados, colaboradores, mediadores...) que permitan identificar quién ha accedido a qué y con qué permisos. La concesión de accesos a los usuarios se realiza sobre la base de otorgar el mínimo privilegio posible y solo en caso de que sea necesario para la realización de su función.

Los **principios** que rigen estos procesos de Gestión de Identidades son los siguientes:

Incorporación del Gobierno de las Identidades y Accesos en el ciclo de vida de desarrollo de las aplicaciones.

Establecimiento de un identificador único e inmutable para cada usuario que requiera de acceso a los sistemas de información de la compañía.

Definición de un identificador de usuario específico para aquellas cuentas que requieren de elevación de permisos (administradores, automatismos, etc.).

Control de accesos gestionado y controlado por el área de seguridad, en base a matrices de autorización y una adecuada segregación de funciones.

Utilización de MFA (Autenticación de Múltiple Factor) para portales Web de clientes, colaboradores y otros accesos sensibles y, en especial, para cualquier tipo de acceso remoto.

Definición de una política de contraseñas robusta que se refuerza mediante mecanismos de protección frente a identidades robadas y contraseñas frágiles.

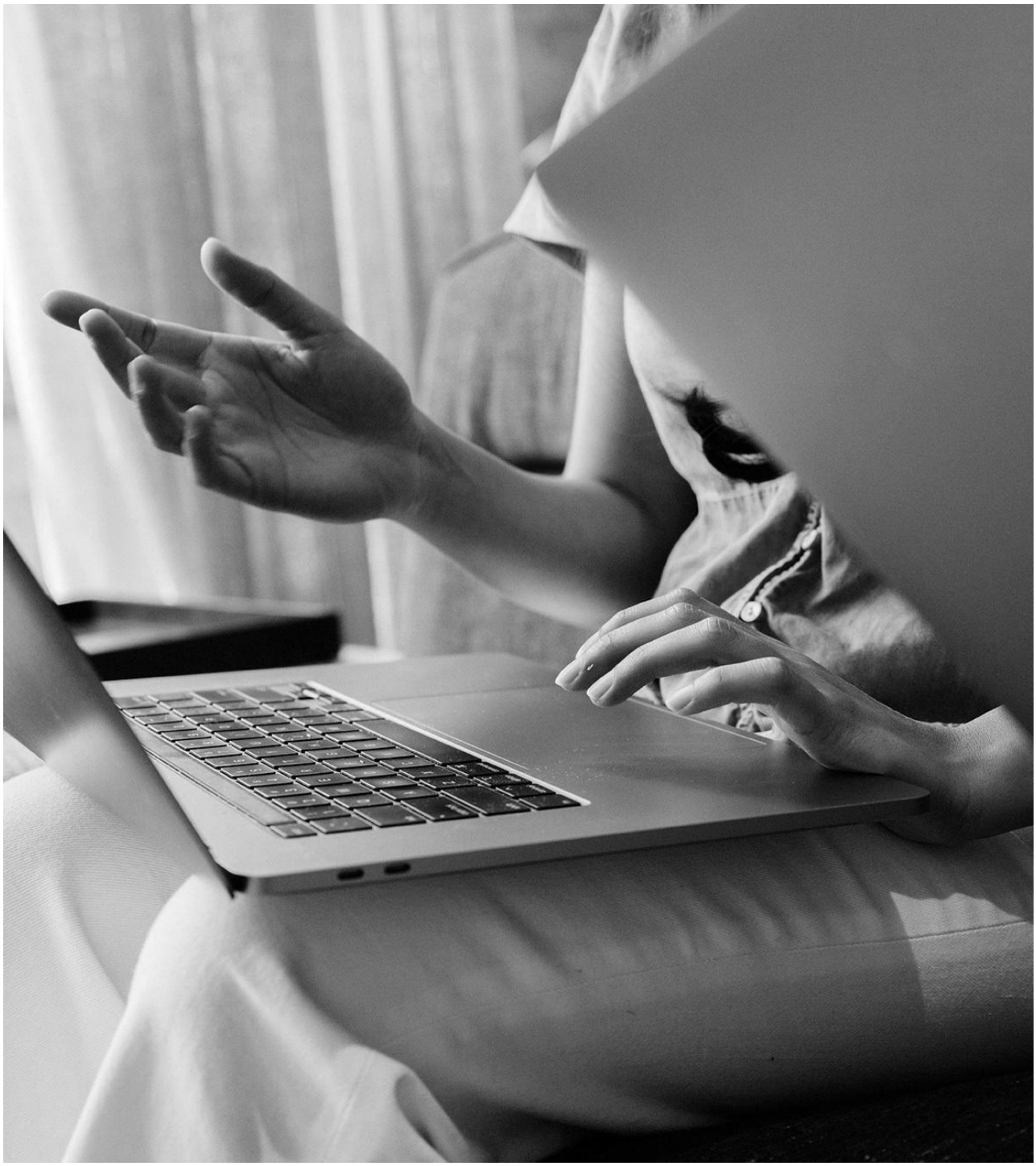
Protección avanzada de accesos basada en analítica de comportamiento.

Restricción entre entornos productivos y no productivos respecto al uso de las identidades y los accesos.

Revisiones periódicas de seguridad de las cuentas y permisos asignados a los usuarios.

Control exhaustivo y revisión continua de las actividades de usuarios especialmente privilegiados en entornos críticos, mediante herramientas específicas que permiten gestionar, supervisar y auditar de forma centralizada el uso de cuentas con privilegios elevados, asegurando su utilización únicamente cuando es necesario y bajo estrictos controles de seguridad.

Los procesos de Gobierno de las Identidades gobernados por la DCS están engarzados con el resto de los controles de seguridad, siendo operados tanto de manera automática (a través de los Sistemas de Gestión de Identidades Corporativos), como manualmente desde el Centro de Operaciones de Accesos e Identidades (COAS) del Global SOC.



5.5

Protección de Clientes

Una de las tendencias que se observan en la actualidad en el mundo del cibercrimen consiste en el ataque directo, masivo e indiscriminado a las personas además de los ataques que ya se veían a organizaciones y empresas de todos los sectores. Con este objetivo, las bandas organizadas intentan obtener el máximo de información personal de un individuo para luego poder utilizar esa información en todo tipo de fraudes y chantajes.

Por este motivo, la protección de nuestros clientes y de su información en todas las interacciones que realizan con Mapfre se ha convertido en una **prioridad esencial**. En un entorno caracterizado por el crecimiento de los servicios digitales y el incremento de las amenazas de fraude y suplantación de identidad, Mapfre está reforzando continuamente la protección de todos los canales digitales.

Con este objetivo, se están desplegando **capacidades avanzadas de seguridad**, orientadas a proteger los entornos digitales de relación con el cliente. Estas capacidades permiten aplicar controles de seguridad homogéneos, robustos y alineados con las mejores prácticas del sector asegurador y financiero, adaptándose dinámicamente al perfil del usuario, al nivel de riesgo de cada acceso y a las técnicas de ataque utilizadas por los cibercriminales.

Entre las principales medidas de protección implantadas destaca el **uso de Autenticación de Múltiple Factor (MFA)**, que añade una capa adicional de seguridad al proceso de acceso. Mediante MFA, el acceso a los portales de clientes requiere no solo el conocimiento de credenciales (usuario y contraseña), sino también un segundo factor independiente, reduciendo de forma significativa el riesgo de accesos no autorizados incluso en caso de compromiso de credenciales, por causas ajenas a Mapfre.

Adicionalmente, este modelo de protección incorpora:

- **Autenticación adaptativa basada en el riesgo**, ajustando los controles de acceso en función del contexto, el comportamiento del usuario y el nivel de riesgo del intento de acceso.
- **Protección frente a suplantación de identidad y fraude**, mediante la detección de patrones anómalos o actividades sospechosas durante el proceso de autenticación.
- **Gestión segura y centralizada de identidades**, garantizando que cada cliente accede únicamente a los servicios y datos que le corresponden.
- **Integración con los sistemas corporativos de monitorización y respuesta a incidentes**, permitiendo una detección temprana y una actuación coordinada ante posibles incidentes de seguridad.

- **Equilibrio entre seguridad y usabilidad**, asegurando altos niveles de protección sin introducir fricciones innecesarias en la experiencia digital del cliente.

Este enfoque se enmarca en la evolución continua del modelo de ciberseguridad del Grupo, garantizando que los portales y servicios digitales dirigidos a clientes mantengan un nivel de seguridad acorde con las expectativas actuales y los estándares más exigentes del mercado.

5.6

Seguridad en Redes

Mapfre basa la **protección de las redes** en un modelo de segregación y localización de recursos en diferentes capas. Al mismo tiempo, se aplican diferentes soluciones de seguridad en red, por ejemplo:

- Doble nivel de Firewall.
- IDS/IPS para la detección y bloqueo de patrones de ataque.
- Segregación de VLANs.
- Aislamiento físico y/o lógico entre entidades.
- Utilización de Múltiple Factor de Autenticación (MFA) para accesos externos.
- Conexión a terceros aislada.
- Diferentes Proveedores de Servicios.
- Protección anti ataques de denegación de servicio distribuidos (DDoS)
- Tecnologías WAF y balanceadores de carga.
- Secure Web Gateway y DLP en la conexión a internet Secure Web Gateway y DLP en el correo electrónico, etc.
- Seguridad a nivel de DNS.

5.7

Seguridad en dispositivos (puestos informáticos, servidores y móviles)

Al igual que en el caso anterior, Mapfre utiliza distintos procedimientos y soluciones de seguridad para proteger los dispositivos utilizados, así como la información que contienen, como son:

- Protección antimalware avanzada: Antivirus & EDR.
- Sistema procedimentado e implantado de gestión de vulnerabilidades y parches asociados.
- Cifrado de la información.
- Bastionado del dispositivo.
- Inventario, gestión y monitorización de la seguridad del dispositivo.
- Mobile Device Management para dispositivos móviles y tablets.
- Restricción de acceso a los puertos USB en los equipos de los usuarios.
- Herramienta de simulación de brechas de seguridad.

5.8

Seguridad en la Nube

Mapfre no es ajena a la transformación digital y, de forma análoga a lo que están haciendo otras compañías, viene incluyendo desde hace años las tecnologías de nube en sus proyectos tecnológicos. Mapfre únicamente utiliza proveedores de nube que cumplen con los más altos estándares, normativas y certificaciones de seguridad (entre otros: ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC3, PCI-DSS o GDPR).

Los proveedores prioritarios de Mapfre son:

De manera adicional, las distintas iniciativas en nube deben tener como mínimo los mismos controles de seguridad que los existentes en los centros de proceso de datos corporativos, no debiendo suponer en modo alguno una disminución del nivel de seguridad previamente existente.

Muestra de los controles de seguridad utilizados para conseguir lo descrito anteriormente son:

- Arquitecturas de Seguridad para los principales proveedores de IaaS.
- Adaptación de los controles de seguridad actuales.
- Cloud Access Security Broker (CASB).
- Cloud Security Posture Management (CSPM).
- Cloud Workload Protection Platform (CWPP).
- Control del Shadow IT, etc.
- Monitorización y respuesta a incidentes.

El control de la actividad en la nube es una de las tareas prioritarias de Mapfre. Diariamente se monitorizan más de 500 millones de eventos (a fecha de redacción de este documento) generados en esas nubes, que son analizados mediante avanzados filtros de tratamiento de información. Todas las alertas y potenciales anomalías son gestionadas por el Global SOC como uno más de sus ámbitos de actuación.

5.9

Gestión de Vulnerabilidades y Parches

Uno de los procesos de seguridad clave para garantizar un nivel adecuado de protección de cualquier sistema de información, tiene que ver con el parcheado de sistemas y la resolución de vulnerabilidades de manera efectiva y en los plazos apropiados.

Mapfre dispone de un proceso de gestión de vulnerabilidades y parches, formalizado, implantado y maduro, que abarca desde su identificación temprana de hasta la certificación de su resolución por parte de equipos especializados. Este proceso asegura que los sistemas de información se actualizan de forma periódica y sistemática con los últimos parches liberados por los fabricantes de software.

Además de las capacidades asociadas al Centro de Referencia de Revisiones Técnicas de Seguridad, Mapfre dispone de acuerdos de soporte con los principales fabricantes de tecnología para la notificación temprana de vulnerabilidades y realiza un seguimiento continuo de cualquier vulnerabilidad que pueda afectar a la tecnología utilizada en nuestros sistemas de información. Asimismo, Mapfre participa en las principales asociaciones de CERT/SOC, donde se intercambia información sobre vulnerabilidades, en particular de Zero Day.

Cada vez que se identifica o publica una nueva vulnerabilidad, el equipo de ciberseguridad realiza una evaluación atendiendo a su criticidad y potencial impacto en los sistemas de Mapfre, dando como resultado una clasificación la misma. Todas las vulnerabilidades identificadas son gestionadas para su resolución en plazos acordes a su criticidad. Para las vulnerabilidades de la más alta criticidad, se activa un procedimiento urgente, con el fin de resolverlas, a nivel global, en menos de 24 horas en todos los sistemas de información que puedan estar afectados.

5.10

Monitorización y respuesta a Incidentes

Como se ha indicado anteriormente en este documento, Mapfre aglutina en el Global SOC las capacidades de monitorización y respuesta a incidentes de **Ciberseguridad,** operando como:

- **SOC con personal dedicado en las instalaciones de Mapfre,** con disponibilidad permanente (en formato 24x7x365).
- **Global SOC de seguridad estratificado en 3 niveles** de actuación con capacidad y autonomía para la respuesta inmediata frente a las amenazas.
- **Sistema de recolección automática de amenazas** basado en MISP.
- **Sistema de Orquestación y automatización** de operación de seguridad.
- **Sistemas de monitorización de seguridad** con ingesta de más de 4.000 millones de eventos diarios monitorizados (a la fecha de redacción de este documento).
- **Escenarios específicos de monitorización** para entornos críticos.
- **Conexión a diferentes grupos y redes de colaboración** de ámbito nacional e internacional (First, CSIRT, FS-ISAC, Red Nacional de SOC's).
- **Participación habitual en CyberEx**, ciberejercicios organizados por el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE), en coordinación con la Oficina de Ciberseguridad (OCC).
- **Laboratorio aislado** para el análisis forense.

La alta capacitación de las personas, las herramientas y procedimientos implantados, así como la red de contactos con organizaciones de similar naturaleza en el ámbito público y privado, posibilitan a Mapfre llevar a cabo la detección y respuesta temprana y eficaz a cualquier incidente de ciberseguridad.

Desde la entrada en vigor de DORA, NIS2, CRA y RIA, Mapfre y el resto de las compañías del Grupo **no han tenido que notificar ningún incidente relevante a las autoridades** de control competentes.

5.11

Computación Cuántica

La llegada de la computación cuántica supondrá un cambio de paradigma en el uso de la criptografía en todas las organizaciones, industrias y sectores. Mapfre, tras un detallado y profundo del entorno y de su situación, ha definido un plan de criptoagilidad que se irá implantando a lo largo de los próximos años que incluye las actuaciones necesarias para desplegar capacidades criptográficas PQC (Post Quantum Criptograpy) en todos los niveles y sistemas de información de la compañía.

Este plan establece la monitorización de los avances tecnológicos en Computación Cuántica, así como la colaboración con todos los componentes de la cadena de valor como base para asegurar una evolución oportuna y en tiempo de todos los sistemas de información que intervienen en el servicio que prestamos a nuestros clientes.

5.12

CiberSeguros

Las entidades del Grupo Mapfre disponen de aseguramiento específico en materia de **Ciber Riesgos,** que incluye tanto los daños propios como las eventuales responsabilidades frente a terceros en el caso de materializarse este tipo de eventos. En términos de coberturas y límites asegurados, la protección contratada es coherente y adecuada al riesgo, la actividad y el tamaño de una compañía como la nuestra.

Durante el ejercicio 2025 **no se produjo ningún evento que hiciera necesaria la activación de esta cobertura**. Lo que refuerza la eficacia del modelo de prevención, detección y respuesta y el nivel de resiliencia operativa alcanzado por el Grupo, manteniéndose la póliza como instrumento de transferencia de riesgo para escenarios de impacto relevante.

Revisiones Técnicas de Seguridad

06

Mapfre considera prioritario y un objetivo irrenunciable **garantizar la seguridad a través de rigurosas revisiones técnicas.** En este sentido, ha establecido directrices, procedimientos y herramientas que permiten evaluar, controlar y minimizar los riesgos, asegurando el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad en todas sus operaciones.

Con el objetivo de que todas las entidades que conforman el Grupo Mapfre puedan beneficiarse del conocimiento, experiencia, recursos, infraestructura y herramientas existentes a nivel corporativo en materia de hacking ético y análisis de seguridad, se ha constituido el **Centro de Referencia de Revisiones Técnicas de Seguridad,** formado por personal, servicios y herramientas de una muy alta especialización.

CENTRO DE REFERENCIA DE REVISIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD

Información	Recursos	Personas
Marco Documental y de Gobierno	Laboratorio de Revisiones Técnicas	Equipo de Revisiones Técnicas

A través de los servicios prestados por dicho Centro, tanto la Dirección Corporativa de Seguridad, como las diferentes entidades del Grupo Mapfre disponen de información constante sobre su nivel de seguridad y vulnerabilidad, tanto desde el punto de vista de un atacante interno como externo. Con ello se logra una visión global de la situación de seguridad del Grupo en este aspecto, permitiendo detectar y corregir rápidamente cualquier vulnerabilidad.

Del mismo modo, este centro realiza las revisiones de seguridad de la capa tecnológica de las nuevas iniciativas de la compañía, previamente a su puesta en producción.

Consecuencia de ello, Mapfre es capaz de aplicar un amplio catálogo de revisiones técnicas de seguridad, que velan por la protección de la información corporativa y de nuestros clientes.

Este catálogo de revisiones incluye el proceso de **revisión continua automatizada de los sistemas expuestos a internet, así como los sistemas desplegados en los Data Center Corporativos y locales,** de todas las entidades de la compañía, y permite detectar cualquier nueva vulnerabilidad en dichos sistemas.

A modo de ejemplo:

TIPOS DE REVISIÓN	
A las Nuevas Iniciativas	Revisiones de Código Fuente
	Pruebas de Seguridad
	Pruebas de Cumplimiento
A la Infraestructura Externa (Publicada en Internet)	Pruebas de Intrusión Externas
	Escaneo Externo de Vulnerabilidades / ASV
A la Infraestructura Interna	Pruebas de Intrusión Internas (incluyendo pruebas de segmentación y controles de reducción de ámbito)
	Escaneo Interno de Vulnerabilidades
	Revisión de Aplicaciones de especial relevancia
	Revisiones de Infraestructura Corporativa

A través de este Centro de Referencia se lidera la ejecución de ejercicios de tipo **Red Team**, a través de los cuales **se evalúa la postura de seguridad de la organización mediante la simulación de ataques reales y controlados, emulando técnicas de hacking habituales para identificar vulnerabilidades técnicas, físicas y humanas, buscando asimismo fortalecer la capacidad de detección y respuesta de nuestro SOC Global**.

De igual forma, se llevan a cabo otros tipos de **CiberEjercicios** destinados a evaluar tanto nuestras capacidades de protección, detección y respuesta, como la sensibilización en materia de Seguridad de nuestros empleados.

Los resultados de este conjunto de revisiones se integran en el **Sistema de gestión de vulnerabilidades** y parches antes mencionado y motivan el desarrollo de unos planes de "remediación" sujetos a plazos concretos, realizándose a su vez un seguimiento continuo de la corrección de las vulnerabilidades previamente detectadas y del cumplimiento de los plazos de resolución establecidos

Data Center Corporativos

07

Mapfre cuenta con **cuatro Centros de Proceso de Datos (CPD)** corporativos de primer nivel que cumplen con los más altos estándares de la industria, tanto en la capacidad y funcionalidad de la infraestructura como en la calidad de su operación. En este sentido, a continuación, se enumeran algunas de las certificaciones con las que cuentan los Data Center corporativos de Mapfre.

	TIER III en diseño y operación Un Data Center Tier III ofrece una disponibilidad del 99,98%. Esta configuración permite programar periodos de mantenimiento en los servidores sin que afecten a la continuidad del servicio. ➢ CPD Alcalá de Henares (Madrid): Design, Facility ➢ CPD Miami: Design, Facility ➢ CPD Tamboré (Sao Paulo): Design, Facility and Operation
	SSAE 16 (Statement on Standards for Attestation Engagements). **ISAE 3402** (International Standard for Assurance Engagements), Permiten asegurar que los controles relativos a preservar la seguridad y confidencialidad de la información son adecuados. ➢ CPD Miami: SOC 1 tipo 2 y SOC 2 tipo 2 ➢ CPD Tamboré (Sao Paulo): SOC 1 Tipo 2
	ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información Se garantiza que en los data centers se cumplen los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y realimentar un sistema de gestión basado en un ciclo de mejora continua. ➢ CPD Alcalá de Henares (Madrid) ➢ CPD Miami ➢ CPD Tamboré (Sao Paulo)
	Certificación de Conformidad en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), categoría ALTA, según RD 311/2022 Esta certificación implica que el centro de datos cumple con los requisitos de seguridad más estrictos establecidos por el Esquena Nacional de Seguridad de España, garantizando una protección adecuada de la información tratada y de los servicios prestados. ➢ CPD Alcalá de Henares (Madrid)
	PCI-DSS Compliance - Service Provider Esta certificación garantiza que el datacenter cumple con los requisitos de la normativa PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), para garantizar la protección de los datos de las tarjetas de pago. ➢ CPD Alcalá de Henares (Madrid)

ISO 50001 ENERGY MANAGEMENT	**ISO 50001:2018 - Sistemas de gestión de la energía** Esta certificación garantiza que el data center cumple con los más altos estándares de gestión y eficiencia energética, optimizando el uso de la energía, reduciendo costos y mejorando la sostenibilidad. ➢ CPD Alcalá de Henares (Madrid)
HIPAA HITECH Compliant	**HIPAA-HITECH** Garantiza la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información médica electrónica protegida (ePHI). (USA) ➢ CDP Miami
STAR LEVEL ONE: SELF-ASSESSMENT STAR LEVEL ONE SECURITY TRUST ASSURANCE & RISK	**CSA (Cloud Security Alliance) – STAR Level 1 (Managed Cloud Services)** Esta certificación garantiza que las soluciones en la nube se basan en tecnologías punteras capaces de proporcionar una respuesta integral con las máximas garantías de seguridad y baja latencia. ➢ CDP Miami

Resiliencia Operativa: Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

08

La misión de la Función de Seguridad es posibilitar el normal desarrollo del negocio, facilitando un entorno seguro en el que Mapfre pueda desarrollar sus actividades. Para preservar el servicio proporcionado a nuestros clientes durante una situación de crisis o contingencia, Mapfre cuenta con un **Modelo corporativo de Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio,** integrado en su enfoque global de la Seguridad.

Este modelo está basado en la **ISO 22301,** responde a la dimensión internacional del Grupo Mapfre y se ha desplegado en todas las entidades del mismo, atendiendo a las necesidades de negocio y a los requisitos particulares de cada filial.

El modelo corporativo está basado en **tres grandes pilares:**

Su Política de Continuidad de Negocio Corporativa, donde Mapfre se compromete con esta función y define el marco para el desarrollo, implantación, revisión y mejora de Planes de Continuidad de Negocio, de manera que estos:

- Posibiliten una respuesta adecuada y oportuna ante la materialización de un riesgo de seguridad (o de cualquier otra naturaleza) de características catastróficas, que provoquen un escenario de falta de disponibilidad de alguno de los componentes básicos de nuestra actividad: personas, instalaciones, tecnología, información y proveedores.

- Minimicen la repercusión de las posibles catástrofes sobre las actividades de negocio: preservando los datos y garantizando el uso de las funciones esenciales. Si no fuese posible, faciliten que se recuperen progresivamente hasta la vuelta a la normalidad.

Como segundo pilar, Mapfre cuenta con **PERSONAL altamente cualificado** en esta materia y un **MARCO DE GOBIERNO** donde se determinan los diferentes órganos y funciones asociados con la continuidad dentro del Grupo (Unidades, Entidades, Centros).

Asimismo, dispone de una **METODOLOGÍA** que permite definir y desarrollar de manera homogénea y eficiente en forma de Planes de Continuidad de Negocio, mecanismos, procedimientos y estrategias para restaurar recursos y servicios.

Estos **Planes de Continuidad de Negocio están desarrollados, implantados y se prueban al menos una vez al año,** en todas las entidades de Mapfre, habiéndose demostrado de forma reiterada su correcto funcionamiento en las catástrofes naturales y situaciones de indisponibilidad que han padecido las distintas entidades de Mapfre por todo el mundo, como pandemias, huracanes, grandes nevadas, incendios, caídas de comunicaciones, etc.

Especial atención requieren en este contexto, pues son pilar básico de los Planes de Continuidad Negocio, los **Planes de Recuperación ante Desastre (PRD,s)** o de Contingencia Informática que están implantados en los Data Center corporativos, a fin de garantizar la permanente disponibilidad de los servicios que desde ellos se prestan. Estos PRD,s son probados de forma sistemática, al menos anualmente, en todas las entidades, incorporando, en cada ocasión, un mayor nivel de exigencia a dichas pruebas.

Adicionalmente, Mapfre ha optado por un proceso progresivo de certificación de estos planes en sus diferentes entidades, habiendo logrado que, en la actualidad, muchas de sus entidades: **Mapfre España (incluida, Mapfre VIDA), Mapfre RE, MAWDY, Mapfre USA, Mapfre Brasil, Mapfre Global Risks, Mapfre Inversión, Mapfre México, Mapfre Perú, Mapfre Turquía, Mapfre TECH, Mapfre BHD (República Dominicana), Mapfre Puerto Rico, Mapfre Malta, Mapfre Panamá, Mapfre Portugal, Mapfre Honduras, Mapfre Costa Rica, Mapfre Investimentos (Brasil)** y el Global SOC del Grupo Mapfre. están certificadas en la ISO 22301 garantizando la actualización y mejora continua de estos planes.

Los Países / Unidades de Negocio que cuentan con Planes de Continuidad de Negocio **certificados bajo la norma ISO 22301, representan el 92% de las primas totales** emitidas por el Grupo Mapfre. Este estándar internacional acredita que las entidades certificadas tienen correctamente implantados Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) diseñados para protegerlas de posibles interrupciones, garantizando su recuperación con razonables expectativas de éxito ante diferentes tipos de desastres y logrando mantener la continuidad de sus operaciones. Además, asegura la actualización y mejora continua de dichos sistemas.

Privacidad y Protección de Datos Personales

09

Mapfre tiene como prioridad absoluta la privacidad y la protección de los datos de carácter personal a los que tiene acceso en el ejercicio de su actividad, entendiendo esto como un elemento esencial que debe perseguirse de manera proactiva, no sólo con el objetivo de lograr el cumplimiento de las normativas de aplicación, sino como justa correspondencia a la confianza depositada por clientes, proveedores, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés.

9.1

Data and Artificial Intelligence Protection Officer

Mapfre dispone de un **Data and Artificial Intelligence Protection Officer Corporativo y un área específica** dentro de la Dirección Corporativa de Seguridad encargada de velar por el cumplimiento de las regulaciones existentes en materia de **privacidad. protección de datos** de carácter personal e **inteligencia artificial**.

Dentro de esta área y como apoyo al Data Protection Officer Corporativo, se constituye la **Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD)**, cuya misión es ser el punto de referencia de todas las actividades relacionadas con la privacidad y la protección de datos en Mapfre, aportando una visión única y global de la materia, y fomentando la homogeneidad de todos los procesos y criterios relacionados con esta.

El DAIPO se corresponde con la figura del delegado de protección de datos (DPO) establecida en la regulación de privacidad y/o protección de datos, que, adicionalmente a las funciones establecidas en dicha regulación, asume las responsabilidades para asegurar un uso responsable y ético de los datos y de los sistemas de inteligencia artificial.

Adicionalmente, Mapfre cuenta con un **Comité Corporativo de Privacidad y Protección de Datos e Inteligencia Artificial responsable** con el fin de apoyar al DAIPO en el desarrollo de sus funciones.

En los distintos países donde están presentes las entidades de seguros del Grupo y donde la legislación requiere de dicha figura, dispone de **Data Protection Officer Locales**, y de **Comités de Privacidad y Protección de Datos Locales,** con dependencia funcional del corporativo. En aquellos países donde, por el tamaño de la entidad o negocio, no se nombre un DPO específico, existe una figura responsable de privacidad y protección de datos, que se relaciona con su DPO correspondiente.

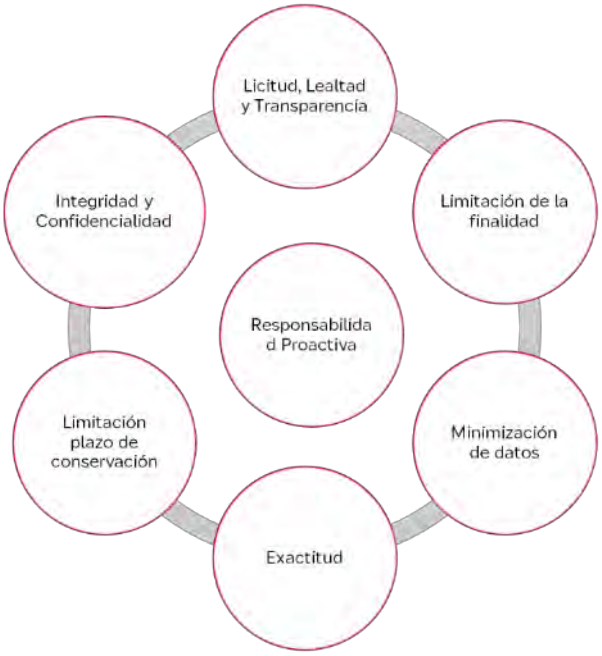
Mapfre mantiene una **relación transparente con las Autoridades de Control,** facilitando una estrecha colaboración, cooperación y comunicación, con el fin de garantizar una protección efectiva de los derechos fundamentales y libertades de las personas físicas en relación con el tratamiento de sus datos de carácter personal.

9.2

Marco de Referencia de Privacidad

Mapfre ha asumido **el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea** (RGPD) como marco de referencia en materia de Privacidad y Protección de Datos.

Mediante este modelo de referencia, el Grupo Mapfre logra asegurar el cumplimiento de un **estándar de protección común y homogéneo** en todo el Grupo, y garantizar el cumplimiento de los principios relativos al tratamiento de datos personales.



Para su implantación y gestión, este modelo de referencia se articula en una serie de **líneas estratégicas:**

- **Responsabilidad Proactiva:**
  - **Adecuación temprana** a la regulación de aplicación en materia de privacidad en las diferentes geografías en las que opera.
  - **Aplicación en los procesos** de la compañía de las medidas técnicas y organizativas adecuadas, no solo para garantizar la protección y cumplir con las normativas de aplicación sino para evidenciar su cumplimiento ante autoridades de control e interesados.

- **Protección desde el diseño y por defecto: Integración de la Privacidad en el ciclo de vida de cualquier nueva iniciativa** que gestione datos personales, respetando las normas de protección de los derechos y libertades fundamentales e implantando los controles y medidas destinadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se maneja y de los sistemas que la soportan.
- **Gestión del Riesgo.** Evaluación de impacto en la privacidad de los nuevos tratamientos. Así como, ante cambios sustanciales que afectan al entorno de los tratamientos (sus requisitos y/o riesgos) o las medidas de seguridad y privacidad dispuestas.
- **Evaluación de privacidad** en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos.
- Inclusión de las **Cláusulas Informativas** y gestión de los consentimientos (u otras bases de licitud) en la recogida de datos personales.
- Inclusión de **Cláusulas de Privacidad y Protección de datos** en los Contratos de Prestación de Servicios, con aquellos proveedores que manejen o accedan a información, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y privacidad.
- Atención en plazo y forma al ejercicio de los **Derechos de los Interesados,** como las consultas y/o reclamaciones dirigidas al Delegado de Protección de Datos.
- **Cultura de la Privacidad: Planes de Formación y Concienciación** específica en materia de Privacidad y Protección de Datos.
- **Fomento de la colaboración público-privada.** Participación en asociaciones que fomenten la privacidad y en iniciativas sectoriales e institucionales orientadas a clarificar la aplicación del RGPD, como el DPO Forum o la DPO Community.

Decálogo Mapfre para el tratamiento de los Datos Personales, donde se establece los principios de privacidad que todos los empleados, agentes y delegados deben respetar dondequiera que se encuentren en el mundo:

9.3

Normas Corporativas Vinculantes (BCR)

Como evolución al modelo, y de cara a cumplir con estándares más exigentes, Mapfre se ha dotado de unas **Normas Corporativas Vinculantes de Responsable (BCR-C)**, una política de protección de datos personales asumida por un grupo empresarial, y que habilita las transferencias internacionales de datos entre sus distintas entidades al garantizar en todas ellas, con independencia de su ubicación, un nivel de protección equivalente al que ofrece el Reglamento General de Protección de Datos de la U.E. (RGPD).

Las BCR-C tras el **dictamen favorable del Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD),** han sido **aprobadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, quien ha liderado el proceso formal de revisión y aprobación, con la colaboración de las Autoridades de Control Correvisoras y resto de Autoridades de control de la UE para su valoración.

- https://www.aepd.es/documento/ti-00002-2024-resolucion-aprobacion-bcr-r-Mapfre.pdf

Las Normas Corporativas Vinculantes demuestran el compromiso de Mapfre por la Privacidad (clientes, proveedores, colaboradores, empleados y grupos de interés), acreditando ante terceros el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) incluso en las **entidades Mapfre ubicadas fuera del EEE,** y un nivel homogéneo de protección sobre sus datos independientemente del país en que estos se alojen y de las obligaciones exigidas por la normativa local en la realización de **transferencias internacionales de datos** entre las entidades del Grupo Mapfre.

En los siguientes enlaces puede consultar el texto completo de las BCR:

- Español: BCR del Grupo Mapfre
- Inglés: Mapfre Group's BCR
- Portugués: BCR do Grupo Mapfre

Inteligencia Artificial y Ética del Dato

10

Mapfre valora el desarrollo de la tecnología y el aumento del volumen y uso de los datos como un factor fundamental y se esfuerza por posicionarse en la vanguardia de la innovación en el aprovechamiento de los datos de la manera más ética.

Mapfre se compromete a realizar un **Uso Responsable y Ético de la Inteligencia Artificial,** aprovechando las oportunidades de las nuevas tecnologías y ajustándose en el ámbito digital a la legislación vigente, tal y como queda recogido en el Marco de Ético de Gobernanza Digital y en los Principios sobre el uso responsable y ético de la Inteligencia Artificial establecidos.

Además, Mapfre cuenta con un **Marco de Referencia**, para implantar un **modelo de gobierno de uso responsable de la IA**, con un enfoque centrado en el ser humano, que permita tener definidas las nuevas responsabilidades en materia de IA, y que han quedado reflejados en el **Manifiesto por una inteligencia artificial humanística, ética y responsable.**

- https://www.mapfre.com/media/2025/10/Manifiesto-de-Mapfre-por-una-inteligencia-artificial-humanista-etica-y-responsable.pdf

Mapfre adapta sus requisitos de seguridad, privacidad y uso responsable para desde el inicio y por defecto en todas sus iniciativas y proyectos, para **garantizar un control adecuado** sobre el uso que se está haciendo de esta tecnología, protegiendo tanto los datos personales utilizados, como la información relevante para la compañía, y alcanzar niveles óptimos de calidad, seguridad, confiabilidad, robustez, trazabilidad, privacidad, equidad, explicabilidad y transparencia de cada caso de uso, y tiene definidas cláusulas contractuales a incluir en los contratos con proveedores de servicios relacionados con materia de Inteligencia Artificial.

Adicionalmente, Mapfre cuenta con un **Grupo de Trabajo multidisciplinar sobre el uso responsable de la Inteligencia Artificial**, así como de un Comité Corporativo de Privacidad y Protección de Datos e Inteligencia Artificial responsable, para gestionar los temas relacionados con la ética y la protección de datos, la agilización de los procesos, la concienciación de los empleados, la automatización de decisiones y la mejora en la experiencia de los clientes, con el objetivo de garantizar un uso ético y responsable de los datos.

Mapfre cuenta con una "**Guía de Uso de Sistemas de Inteligencia Artificial"** en la que se establecen las directrices y mecanismos necesarios para determinar el nivel de riesgo existente en función del uso que se va a dar a los mismos, así como medidas necesarias para mitigar los riesgos asociados que surgen por el uso de este tipo de tecnologías.

Mapfre lleva tiempo trabajando en la **adecuación temprana a la regulación** de aplicación en esta materia de Inteligencia Artificial y se encuentra ejecutando un **Plan de Adecuación a la regulación de la Unión Europea en materia de Inteligencia Artificial**, el cual reúne una serie de proyectos y líneas de trabajo, cuyo objetivo es dar cumplimiento a las obligaciones exigidas por los reguladores en los plazos establecidos.

Por último, cabe mencionar la adhesión de Mapfre a los **'Compromisos para la Privacidad y la Ética Digital'** de la Fundación Cotec. Compromiso que nace para dar respuesta al desafío que supone el tratamiento de los datos en un contexto de transformación digital, en el que adquieren una importancia creciente la aplicación de principios éticos en la gestión de la privacidad, y especialmente en el desarrollo y uso de aplicaciones basadas en datos.

- https://cotec.es/proyectos-cpt/compromisos-para-la-privacidad-y-etica-digital/

La adhesión a este decálogo es una demostración del compromiso y preocupación de Mapfre por la gestión de la privacidad desde la perspectiva de la **gestión ética y responsable de los datos** que nuestros clientes, colaboradores, mediadores y empleados nos proporcionan.

Cultura de Seguridad: Sensibilización, Concienciación y Formación

11

Mapfre es consciente de que las personas son el eslabón más importante y, en ocasiones, el más débil de la cadena de seguridad. Por ello, la creación de una cultura de seguridad constituye un requisito estratégico para la compañía.

Mapfre dispone de un **Grupo de Trabajo** multidisciplinar denominado "**Cultura de Seguridad**", con la participación de las Áreas Corporativas de Personas y Organización, Relaciones Externas y Comunicación y Seguridad, encargado de definir, desarrollar y mantener el **Plan Global de Concienciación y Formación en Seguridad**, que se actualiza anualmente, y se adapta de forma continua a las necesidades del entorno.

Dicho Plan es aprobado por el Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia, máximo órgano ejecutivo de la Organización de Seguridad, materializando así el compromiso de la Alta Dirección con la promoción de la cultura de seguridad en la organización.

En línea con la visión global e integral que Mapfre tiene de la seguridad, dicho plan contempla la **seguridad de las TIC**, la **privacidad y protección del dato**, la **inteligencia artificial,** la **resiliencia operativa digital** y la **seguridad de las personas y las instalaciones**.

Las acciones incluidas en el Plan están dirigidas no solo a **empleados** de Mapfre, sino también a **terceros**, como **mediadores, proveedores críticos**, **clientes** y otros **grupos de interés**.

El Plan incluye campañas de **sensibilización**, que persiguen conseguir un impacto emocional, mediante actividades de **concienciación**, para que las personas conozcan las amenazas y las buenas prácticas, así como programas de **formación** técnica, adaptados a distintos colectivos de acuerdo con su nivel de criticidad y atribuciones.

En este sentido, en los últimos tres ejercicios, se han destinado un total de **99.697 horas** a la formación en materia de seguridad. El número de empleados en Mapfre formados entre 2023 y 2025 asciende a **23.709**. Al cierre del ejercicio, el **86% de la plantilla** había recibido formación en este ámbito.

De todas ellas se realiza una medición sistemática, obteniendo estadísticas e indicadores que permiten evaluar su eficacia y la mejora continua del proceso.

Algunos ejemplos de estas actuaciones son:

- **Publicación periódica de noticias** de seguridad, consejos, vídeos, infografías, podcast, minijuegos interactivos y otros recursos de comunicación. Durante 2025, se han publicado más de 100 contenidos relacionados con la seguridad, en los diferentes idiomas corporativos.

- **Campañas específicas** de sensibilización y concienciación para empleados, mediante la técnica de "gamificación" y "storytelling". Durante el año 2025, se ha continuado con el despliegue formativo en ciberseguridad "The firewall Mindset", lanzando el contenido de una nueva temporada que ha sido completado hasta final de año por un total de 8.832 empleados a nivel global

- **Píldoras formativas** en la Universidad Corporativa de Mapfre, a disposición de todos los empleados.

- **Durante el periodo 2023 – 2024 se ha llevado a cabo un ambicioso plan de formación para todo el personal TIC,** mediante 10 cursos monográficos, habiendo sido formados más de 1.800 profesionales y realizadas en torno a 15.000 horas de formación en este ámbito.

- Sesiones específicas de concienciación destinadas a la **Alta Dirección y a los Consejeros Externos** del Grupo.

- **Entrenamiento** para personal de Seguridad y ejercicios de gestión de Crisis.

- **Ciberejercicios** con campañas dirigidas a todos los empleados, destinados a comprobar la eficacia de las acciones de formación y concienciación, así como a evaluar el comportamiento de los empleados ante los ciberataques más comunes. En 2025, los empleados presentaron un comportamiento adecuado en los ejercicios realizados en el **93%** de los casos.

- **Simulacros de Gestión de ciberincidentes,** ejecutados por los Comités de Dirección de las diferentes Entidades, constituidos como Comités de Crisis de las diferentes entidades del Grupo.

Auditorías

12

Dentro del proceso de mejora continua de la Seguridad y como tercera línea de defensa del sistema de control interno, Mapfre realiza de manera sistemática y periódica Auditorías de seguridad.

Mapfre realiza **Auditorías** específicas, relacionadas con el cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad, la Política de Continuidad de Negocio y la normativa de Protección de Datos, que son realizadas por auditores expertos.

Adicionalmente, dentro de la Metodología de **Auditoría de Control Interno de Tecnología y Seguridad** desarrollada en Mapfre, siempre se incluye un apartado en el Área de Control del Entorno TIC sobre el cumplimiento del Cuerpo Normativo de Seguridad y de la legislación que afecta a estas materias, incluida la protección de datos.

Por último, las **auditorías de los procesos de negocio** también **incluyen aspectos específicos de seguridad y privacidad**, con el fin de identificar posibles debilidades, vulnerabilidades y riesgos e implementar acciones de mejora preventivas y correctivas que garanticen el cumplimiento normativo y permitan elevar el nivel de seguridad y resiliencia operativa.

Consecuencia de ello, a lo largo del 2025, auditores externos e internos han realizado **141 trabajos de auditoría** sobre sistemas de la información y seguridad, ciberseguridad, continuidad de negocio, sistemas cloud, inteligencia artificial, así como privacidad y protección de datos.

El Comité Ejecutivo del Grupo Mapfre realiza un seguimiento sistemático y protocolizado de los resultados de las auditorías y de la ejecución de los planes de acción derivados de sus recomendaciones.

El año 2025, al igual que los ejercicios precedentes, **se cerró sin ninguna recomendación de auditoría vencida**. Las recomendaciones planificadas para los siguientes ejercicios han sido implantadas o están en fase de resolución, de acuerdo con los planes de acción establecidos.

Reconocimientos y Benchmark de Terceros

13

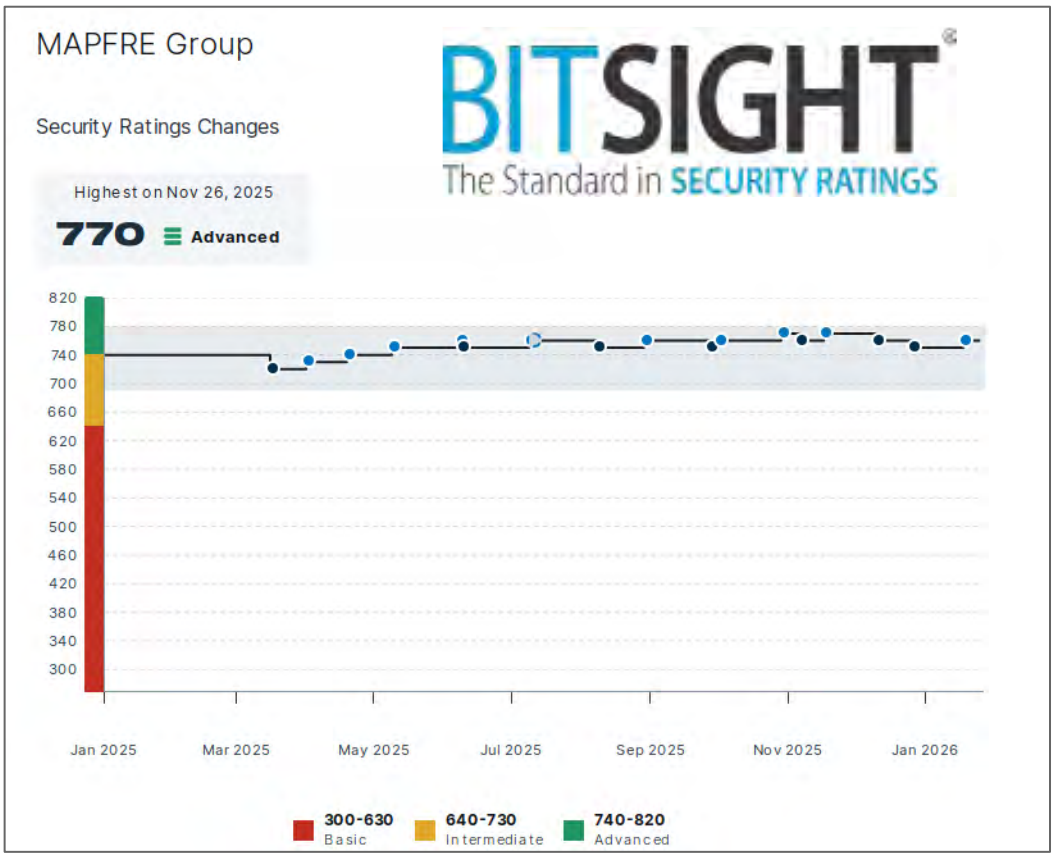
El modelo de **seguridad integral y global** adoptado por Mapfre es referencia para analistas internacionales y otras organizaciones de seguridad corporativas de grandes empresas, lo que se ha traducido en numerosos premios y reconocimientos, entre los que destacan:

Forbes	IV Edición del Certamen Forbes a la Innovación by Kyndryl Mapfre ha sido galardonada con el **primer premio** en la categoría de **Ciberseguridad y Resiliencia**, por su proyecto "Riesgo criptográfico en un mundo post cuántico".
GartnerGroup	Definición de un Caso de Estudio relativo al Global SOC (antiguo Centro de Control General de Mapfre, CCG-CERT), realizado por el prestigioso analista internacional **Gartner Group.** 
	**Primer Premio a la Excelencia en Seguridad Corporativa Duque de Ahumada** otorgado por el Ministerio del Interior del Reino de España a Mapfre por contar con un modelo de seguridad integral, referencia para las organizaciones de seguridad corporativas.
REVISTA SIC	**Premio de Seguridad de la Revista SIC** en su XIV edición, a Mapfre "en reconocimiento a su pionero enfoque, multidisciplinar e integrado, de los frentes de la protección corporativa, incluidos los asociados con la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad".
BORRMART, S.A.	**Trofeo Internacional de Seguridad a la Actividad Investigadora (I+D),** en la XXVI Edición del Certamen Internacional de Premios a la Seguridad, en su modalidad de los Trofeos al mejor proyecto de seguridad convocado por la editorial Borrmart.
redseguridad.com	**Premio extraordinario del Jurado de los premios de RED SEGURIDAD.**

	Mención honorífica de la Dirección General del Cuerpo Nacional de Policía Española.
IDC ANALYZE THE FUTURE	Mapfre ha sido galardonada en 2019 por la consultora IDC Research España **"Proyecto de estrategia de ciberseguridad adaptado al nuevo escenario digital"**

De manera adicional, el modelo de seguridad de Mapfre fue seleccionado por el IE Business School, considerada por los principales Rankings internacionales como una de las cinco mejores escuelas europeas por sus programas MBA y de formación ejecutiva, como caso práctico dentro de su Máster en Ciberseguridad.

A continuación, vemos la evaluación de benchmarks de terceros correspondientes al año 2025 en relación con la situación de seguridad en Mapfre:



El rating de ciberseguridad (BitSight) mantiene una trayectoria ascendente sostenida y se sitúa de forma continuada por encima de la media del sector asegurador, consolidando a Mapfre en el **nivel AVANZADO**. Esta evolución refleja la eficacia del modelo de gestión y control implantado y el compromiso permanente con la mejora continua.

Dow Jones Sustainability Indexes	**100 puntos** (sobre 100) en el apartado **Privacy Protection** (2025)
CNPIC incibe_ INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD	**4,7 puntos** (sobre 5). Indicadores Mejora Ciberresiliencia IMC (2024) ➢ +0,4 puntos sobre la media sector financiero. ➢ +1,7 puntos sobre la media de participantes
DSN isms forum	**Gestión de crisis cibernéticas 2025** ➢ Mapfre obtuvo la **1ª Posición** ➢ Cerca de 30 empresas participantes.
cyberex_ incibe_ INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD	**Ciberejercicios 2025,** Organizados por el INCIBE y dirigidos a proveedores de servicios digitales y entidades de interés estratégico. ➢ Mapfre se sitúa con un **margen holgado por encima del promedio de las entidades participantes**, superando además la media registrada en el sector financiero.

- **CNPIC:** Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC) de España
- **DSN:** Departamento de Seguridad Nacional de España. Órgano de asesoramiento al Presidente del Gobierno de España en materia de seguridad nacional.
- **INCIBE:** Instituto Nacional de Ciberseguridad, oficialmente S.M.E. Instituto Nacional de ciberseguridad de España M.P, S.A.
- **ISMS FORUM:** Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información.

Anexos

A.1

Certificaciones del equipo de la DCS

	DS: Director de Seguridad por Ministerio del Interior Español.
	CISA: Certified Information Systems Auditor es una certificación para auditores.
	CISM: Certified Information Security Manager es una certificación para el gobierno de la seguridad de la información que define las competencias necesarias para que un director de seguridad pueda dirigir, diseñar, revisar y asesorar un programa de seguridad de la información.
	CISSP: Certified Information Systems Security Professional es una certificación de alto nivel profesional con el objetivo de ayudar a las empresas a reconocer a los profesionales con formación en el área de seguridad de la información.
	CRISC: Certified in Risk and Information Systems Control, certificación de gestores de control de riesgos en sistemas de información.
	DPO: Delegado de Protección de Datos (Según RGPD)
	COBIT: Control Objectives for Information and Related Technology define un conjunto de procesos genéricos para la gestión de TI. El marco define cada proceso junto con los inputs y outputs del proceso, las actividades clave del proceso, los objetivos del proceso, las medidas de rendimiento y un modelo de madurez elemental.
	CSX: Fundamentals: Conceptos y funciones clave de la ciberseguridad.

	**CSSLP**: Certified Secure Software Lifecycle Professional reconoce las habilidades líderes en seguridad de aplicaciones. Muestra las habilidades técnicas avanzadas y el conocimiento necesario para la autenticación, autorización y auditoría utilizando las mejores prácticas, políticas y procedimientos.
	**SSCP**: Systems Security Certified Practitioner muestra las habilidades y conocimientos técnicos avanzados para implementar, supervisar y administrar la infraestructura de TI utilizando las mejores prácticas, políticas y procedimientos de seguridad.
	**PMP**: Project Management Professional certifica que se han alcanzado unos conocimientos y una experiencia relativa a la gestión de proyectos.
	**CHFI:** Computer Hacking Forensic Investigator valida el conocimiento y las habilidades para detectar ataques de hacking, para obtener apropiadamente la evidencia necesaria para reportar el crimen y procesar al cibercriminal, y para conducir un análisis que le permita prevenir futuros ataques.
	**Certificaciones de CISCO:** CCNP, CCDP, CCNA, CCSA, CCENT, CCDA.
	**Certificaciones de MICROSOFT:** MCP, MCSE, MCSA, MCSI.
	**CEH:** Certified Ethical Hacker es una cualificación obtenida demostrando conocimientos de evaluación de la seguridad de los sistemas informáticos mediante la búsqueda de debilidades y vulnerabilidades en los sistemas de destino, utilizando los mismos conocimientos y herramientas que un hacker malicioso, pero de forma legal y legítima para evaluar la postura de seguridad de un sistema de destino.
	**Certificaciones de ITIL:** ITIL Foundation v2; ITIL Foundation v3; ITIL Intermediate v3; ITIL Bridge v3; ITIL Operational, Support and Analysis; ITIL Release, Control and Validation; ITIL Service, Offerins and Agreements; ITIL Planning, Protection and Optimization; ITIL Managing Across the Life Cycle; ITIL Expert.
	**CDPP:** Certified Data Privacy Professional es la primera certificación española dirigida a los profesionales de la Privacidad. La obtención de esta certificación acredita un alto nivel de especialización en la normativa española en materia de Protección de Datos de carácter personal, tanto en un contexto local, como en un contexto europeo e internacional, así como un dominio de los fundamentos que rigen la Seguridad de la Información.
	**OSA:** Operational Support and Analysis es una de las certificaciones en el flujo de trabajo de ITIL® Service Capability. El módulo se centra en la aplicación práctica para permitir la gestión de eventos, incidencias, peticiones, problemas, accesos, operaciones técnicas, TI y aplicaciones.

	**CND:** Certified Network Defender Certification, es un programa de certificación que se centra en la creación de administradores de red capacitados para proteger, detectar y responder a las amenazas en la red.
	**CNDA:** Certified Network Defense Architect está especialmente diseñado para Agencias Gubernamentales o Agencias Militares alrededor del mundo.
	**CSA:** Certified Security Analyst: es un programa totalmente práctico con laboratorios y ejercicios que cubren escenarios del mundo real.
	**CSP:** Certified Secure Programmer, un programador seguro es un profesional con habilidades esenciales y fundamentales para desarrollar aplicaciones seguras y robustas.
	**ISO** 27001 Foundations, **ISO** 27001 Lead Implementer, **ISO** 27001 Lead Auditor
	**SCADA:** Security Architect enseña cómo defender el Control de Supervisión y Adquisición de Datos (SCADA) y los Sistemas de Control Industrial (ICS) que administran las infraestructura críticas.
	**CWAPT:** Certified Web App Penetration Tester está diseñada para certificar que los candidatos tienen conocimientos y habilidades de trabajo en relación con el campo de las pruebas de penetración de aplicaciones web.
	**Certificaciones de GIAC:** GCIH, GSEC, GCFE, GCED
	**PCI-DSS ISA:** Payment Card Industry Data Security Standard Internal Security Assessor enseña cómo realizar evaluaciones internas para su empresa y le recomienda soluciones para remediar problemas relacionados con el cumplimiento de PCI DSS.
	**PCIP:** Proporciona una cualificación individual para los profesionales del sector que deseen demostrar su experiencia profesional y su comprensión del Estándar de Seguridad de Datos PCI (PCI DSS).
	**OSCP:** Offensive Security Certified Professional es una certificación de hacking ético que enseña metodologías de pruebas de penetración y el uso de las herramientas incluidas en la distribución Kali Linux

	CCSE: Checkpoint Certified Security Expert, las competencias incluyen la configuración y gestión de VPN-1/FireWall-1 como solución de seguridad de Internet y red privada virtual (VPN), el uso de tecnologías de cifrado para implementar VPNs de acceso remoto y de sitio a sitio, y la configuración de la seguridad del contenido al permitir el bloqueo de Java y la comprobación antivirus.
	ISO 22301 Foundations, **ISO** 22301 Lead Implementer, **ISO** 22301 Lead Auditor
	BS 25999 Lead Auditor.
	TSI PROFESSIONAL: Evaluación y certificación de infraestructuras de centros de datos de alta disponibilidad según la norma EN50600 y el método Trusted Site Infrastructure (TSI).
	CRCM: Corporate Risk and Crisis Management ha sido diseñado para gerentes de seguridad, riesgos y crisis experimentados a los que se les ha encomendado la planificación y gestión de escenarios cada vez más complejos.
	CompTIA Linux+; **CompTIA** A+; **CompTIA** Systems Support Specialist; **CompTIA** Network+; **CompTIA** IT Operations Specialist; **CompTIA** Linux Network Professional; **CompTIA** Security+
	Splunk CU Splunk Certified User; **Splunk** CPU Splunk Certified Power User
	TSPRL: Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales; TIPRL Técnico Intermedio en Prevención de Riesgos Laborales (experto).
	PRINCE2: Practitioner: Projects IN Controlled Environments es un método estructurado de gestión de proyectos y un programa de certificación de profesionales.
	CICA: Certified Internal Controls Auditor, revisión o evaluación de los controles y de los sistemas de control interno.
	ICS-100 Incident Command System 100**; ICS**-200 Incident Command System 200; **ICS**-700 Incident Command System 700

	LPIC-1 validará la capacidad para realizar tareas de mantenimiento en la línea de comandos, instalar y configurar un ordenador con Linux y configurar una red básica.
	CFE Certified Fraud EXaminer: sus actividades incluyen la producción de información, herramientas y capacitación en materia de fraude.
	CHS-II Certified in Homeland Security Level II: en el nivel II se ofrece un panorama general de las armas de destrucción en masa, el terrorismo propiamente dicho y las posibles armas que pueden utilizarse en caso de ataque.
	OSHA: Occupational Safety and Health Administration
	FES: Fire Extinguisher Safety
	Bloodborne Pathogens: Certificación donde enseña a los profesionales qué hacer en caso de exposición a patógenos transmitidos por la sangre.
	CFPS: Certified Fire Protection Specialist tiene el propósito de documentar la competencia y ofrecer reconocimiento profesional a las personas involucradas en la reducción de la pérdida por incendio, tanto física como financiera.
	PSM: Professional Scrum Master I; PSPO Professional Scrum Product Owner I
	EXIN Agile: Scrum Foundation ofrece a los profesionales una certificación única que combina principios ágiles y prácticas de scrum.
	ISO 14001 Lead Auditor: permite desarrollar la experiencia necesaria para llevar a cabo una auditoría de Sistemas de Gestión Medioambiental (SGA) mediante la aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría ampliamente reconocidos.
	ISO 50001 Lead Auditor: permite desarrollar la experiencia necesaria para llevar a cabo una auditoría de un Sistema de Gestión de Energía (SGMA) aplicando principios, procedimientos y técnicas de auditoría ampliamente reconocidos.

	ATHE Level5: Award in Corporate Risk and Crisis Management.
	CDPSE: Certified Data Privacy Solutions Engineer permite a los tecnólogos de la privacidad demostrar que comprenden los aspectos técnicos de la creación y gestión de programas de privacidad para garantizar el cumplimiento y mitigar el riesgo.
	CPCC: Certified Professional Cyber Compliance, del ISMS Forum, por la que se acredita un alto nivel de especialización en la normativa española en materia de cumplimiento en ciberseguridad.
	CIPP/E: Certified Information Privacy Professional, reconocida mundialmente, desarrollada por la Asociación Internacional de Profesionales de la Privacidad (IAPP), que acredita conocimiento global de leyes y regulaciones de protección de datos
	CAIP: Certified Artificial Intelligence and Information Security Professional, por la que se acreditan sólidos conocimientos y experiencia en IA vinculada a la ciberseguridad y la privacidad.

mapfre