



**PROTOCOLO CORPORATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y EL
TRATAMIENTO DEL ACOSO**

PROTOCOLO CORPORATIVO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DEL ACOSO

1 Introducción

El Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. (la “**Sociedad**”) es el órgano competente para definir la estrategia general y establecer las bases para una adecuada y eficiente coordinación entre la Sociedad y las demás compañías integradas en el grupo de sociedades del que MAPFRE, S.A. es la entidad dominante en el sentido establecido en el artículo 42 del Código de Comercio (el “**Grupo**” o el “**Grupo MAPFRE**”).

En ejercicio de estas competencias, aprueba y actualiza las políticas corporativas que rigen la actuación de la Sociedad y establece las pautas y los principios básicos que inspiran, presiden o son la base de obligada observancia de las normas que las demás compañías del Grupo aprueban en el ámbito propio de la capacidad de decisión y responsabilidad de cada una de ellas.

En este sentido, el Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado el presente *Protocolo corporativo para la prevención y el tratamiento del acoso* (el “**Protocolo**”), que forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, tiene su génesis en los *Principios Institucionales y Empresariales del Grupo MAPFRE* y se fundamenta y encuadra en el Propósito, Visión y Valores de la Sociedad definidos por su órgano de administración.

2 Calificación

De acuerdo con la clasificación recogida en la *Política corporativa sobre la elaboración y la organización de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo MAPFRE*, la presente norma es un procedimiento general de ámbito corporativo que desarrolla lo dispuesto en la *Política corporativa del Sistema Interno de Información* para todas aquellas denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso, en cualquiera de sus modalidades, con objeto de prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso en los entornos de trabajo.

3 Finalidad

El presente *Protocolo* define las pautas para el establecimiento de un marco global que garantice entornos laborales seguros, saludables, respetuosos con los derechos fundamentales, la libertad y la dignidad de las personas, y libres de cualquier forma de acoso, mediante la prevención, la detección y el tratamiento eficaz de estas conductas. En particular, este *Protocolo* persigue:

- a) Prevenir la aparición de conductas de acoso en todas sus modalidades dentro del ámbito laboral.

- b) Detectar y canalizar denuncias relacionadas con hechos que pudieran constituir acoso, asegurando su correcta tramitación.
- c) Proporcionar un procedimiento homogéneo para la gestión de casos de acoso.
- d) Garantizar la protección de las personas intervinientes, asegurando un entorno de trabajo respetuoso y seguro.

A estos efectos, el *Protocolo* incluye:

- a) Las definiciones y elementos constitutivos de cada tipo de acoso con el objetivo de identificar las conductas que pudieran dar lugar a los mismos.
- b) Las actuaciones de prevención.
- c) Los principios rectores del procedimiento de actuación ante denuncias sobre la existencia de hechos susceptibles de ser considerados acoso.
- d) La adaptación del procedimiento de actuación en cada uno de los países en lo estrictamente necesario para dar cumplimiento a la normativa local aplicable.

4 Ámbito de aplicación

El presente *Protocolo* es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo MAPFRE. También resulta aplicable, en la medida en que proceda y atendiendo a los pactos de accionistas correspondientes, a las distintas alianzas y sociedades compartidas en las que participen sociedades del Grupo.

El *Protocolo* es de aplicación a las siguientes personas, con independencia de la entidad, país y emplazamiento en el que presten servicios:

- a) Todas las personas trabajadoras en empresas del Grupo MAPFRE, independientemente del tipo de contrato laboral que tengan.
- b) Las personas que estén realizando prácticas en cualquiera de las modalidades de los contratos vigentes en cada momento o desarrollando una beca, así como los colaboradores a través de empresas subcontratistas o Empresas de Trabajo Temporal.
- c) Las personas pertenecientes al órgano de administración u órganos derivados de éste o en los que éste delegue, o los órganos de dirección o supervisión de las empresas del Grupo MAPFRE, incluidos los miembros no ejecutivos.
- d) Personas cuya relación laboral con el Grupo MAPFRE haya terminado, cualesquiera sean los supuestos.

- e) Personas cuya relación laboral con las empresas del Grupo MAPFRE no haya comenzado y que participen o hayan participado en un proceso de selección (candidatos).

No se iniciará el procedimiento establecido en este *Protocolo* cuando la Persona Denunciada no se incluya en ninguno de los colectivos previstos en los apartados anteriores, si bien en estos casos, el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad en la que desarrolle su actividad la Persona Presuntamente Acosada llevará a cabo las actuaciones que resulten necesarias conforme a lo establecido en su Procedimiento de Gestión de Informaciones para garantizar un entorno de trabajo libre de acoso.

El alcance del presente *Protocolo* es global, y se aplicará a las situaciones de acoso que ocurran no sólo durante el tiempo y en el puesto o lugar de trabajo, sino también fuera del lugar de trabajo y del horario laboral en relación con el trabajo o como resultado de éste, pudiendo tener lugar, entre otros, en los siguientes ámbitos:

- a) en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- b) en los lugares de descanso, comedores, o en instalaciones sanitarias o de aseo;
- c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación; y
- e) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

5 Definiciones

A los efectos de este *Protocolo*, se entiende por:

- a) “**Persona Denunciada**”: persona a la que se le atribuye la presunta conducta de acoso, definida en la *Política corporativa del Sistema Interno de Información* como “Persona Afectada”.
- b) “**Persona Denunciante**”: persona que formula la denuncia de acoso, definida en la *Política corporativa del Sistema Interno de Información* como “Informante”.
- c) “**Persona Presuntamente Acosada**”: persona que presuntamente ha sido o es objeto de una conducta susceptible de ser calificada como acoso a los efectos del presente *Protocolo*.

- d) “**Víctima de Acoso**”: cuando, tras haberse tramitado el presente *Protocolo*, el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad determine, a la luz del informe emitido por el órgano instructor, que ha existido una situación de acoso, la Persona Presuntamente Acosada pasará a denominarse Víctima de Acoso.

6 Declaración de principios

En la convicción de que la cultura y los valores del Grupo MAPFRE están orientados hacia el respeto a la dignidad, intimidad, salud, integridad física y no discriminación de las personas que integran su organización, se elabora este *Protocolo*, a través del cual se definen las pautas que deben regir para, por un lado, prevenir y, por otro lado, corregir, en su caso, las conductas que puedan ser constitutivas de acoso.

El *Protocolo* supone la aplicación de una serie de principios y medidas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso y, en segundo lugar, a garantizar que, de producirse este tipo de situaciones, se dispone de los procedimientos y cauces adecuados para denunciar, investigar y corregir tales conductas, mediante la adopción de las medidas que en cada caso resulten necesarias.

A tal efecto, la implantación del Protocolo en cada uno de los países en los que operan las sociedades del Grupo MAPFRE se adecuará a los siguientes principios corporativos:

- a) Se asegurará el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable en cada uno de los países en materia de acoso y protección frente al mismo.
- b) Toda la plantilla del Grupo MAPFRE debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.
- c) El Grupo MAPFRE está expresamente en contra de cualquier tipo de acoso en el trabajo, y expresamente categoriza como intolerable cualquiera de sus formas o modalidades, en el ámbito laboral, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
- d) El acoso en el trabajo es un comportamiento absolutamente inaceptable e indebido, por lo que el Grupo MAPFRE en su conjunto actuará frente al mismo, al igual que hace con cualquier otra forma de comportamiento inadecuado.
- e) Todas las personas trabajadoras, así como las demás personas incluidas en el ámbito de aplicación del *Protocolo*, tienen derecho a hacer uso del procedimiento que se establece en el mismo con todas sus garantías, no pudiendo ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable como consecuencia de ello. Dicha protección se extenderá a

todas las personas que intervengan en la tramitación de los procedimientos derivados de la aplicación del *Protocolo*.

- f) Las sociedades del Grupo MAPFRE se comprometen a investigar con total respeto a la intimidad y con absoluta confidencialidad todas las denuncias sobre la existencia de una presunta conducta constitutiva de acoso que se tramiten al amparo del presente *Protocolo*. Asimismo, la objetividad y neutralidad quedan garantizadas mediante las medidas establecidas en el mismo.

Las conductas constitutivas de acoso serán consideradas faltas de carácter muy grave, que darán lugar a la adopción por parte del Grupo MAPFRE de las medidas que correspondan de conformidad con la legislación local de cada país.

7 Tipos de acoso

A efectos ejemplificativos, a continuación, se enumeran los tipos de acoso susceptibles de ser considerados como tales en el marco del *Protocolo*.

En virtud de quien ejerza el acoso, este puede ser de diversos tipos:

- a) **Acoso descendente**: aquél en que la persona acosadora ocupa una posición jerárquica superior a la de la víctima.
- b) **Acoso horizontal**: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico.
- c) **Acoso ascendente**: aquél en el que la persona acosadora ocupa una posición jerárquica inferior a la de la víctima.
- d) **Acoso moral**: se entiende por acoso moral o *mobbing* toda conducta, práctica o comportamiento que, de forma sistemática y recurrente en el tiempo, suponga, en el contexto de la relación laboral, un menoscabo o atentado contra la dignidad de la persona, dirigido a someterla emocional y psicológicamente y que persiga anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil, intimidatorio o degradante, y afectando negativamente al entorno laboral.

Los elementos configuradores de las conductas de acoso moral se pueden resumir en:

- Que exista intención o efecto de dañar: que exista intención real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y personal o se produzca el efecto de dañar.
- Su persistencia en el tiempo.
- La vulneración de los derechos fundamentales de la persona.

- e) **Acoso por razón de orientación sexual:** En aquellos países donde se contemple este tipo de acoso, será considerado como tal cualquier comportamiento realizado en función de la orientación sexual de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo.
- f) **Acoso discriminatorio:** cualquier conducta que constituya alguna de las causas de discriminación prohibidas por la Ley, con el objetivo de atentar contra la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o segregador.
- g) **Acoso sexual:** sin perjuicio de la definición legal que pueda existir en cada uno de los países, se entenderá por acoso sexual cualquier comportamiento, verbal, no verbal, físico o no deseado de índole sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona.
- h) **Acoso por razón de sexo: se entiende por** acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo.

8 Actuaciones de prevención

Con el objeto de evitar y prevenir todo atentado contra la dignidad, intimidad y demás derechos fundamentales de las personas en los entornos de trabajo del Grupo MAPFRE, quedan absolutamente prohibidas todas las conductas que pudieran entenderse incluidas dentro de las definiciones anteriormente recogidas.

En este sentido, el Grupo MAPFRE fomentará, en cada uno de los países donde tiene presencia, medidas para prevenir y evitar situaciones de acoso partiendo del principio de que todas las personas tienen derecho al respeto a su intimidad, a la debida consideración de su dignidad y a la no discriminación en las relaciones laborales.

En concreto, el Grupo MAPFRE se compromete a implementar en cada uno de los países donde tiene presencia las siguientes medidas preventivas:

- a) Dar a conocer el *Protocolo* a todas las personas a las que les es de aplicación, garantizando la accesibilidad al mismo.
- b) Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del *Protocolo* y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.
- c) Integrar en la gestión de recursos humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso en el trabajo.

- d) Trasladar a la Dirección y a las demás personas con mando sobre equipos de personas la necesidad de aplicar estos principios y emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso en el ámbito laboral.
- e) Trasladar a toda la plantilla la obligación de velar por la consecución de un clima adecuado de trabajo exento de conductas que pudieran ser constitutivas de acoso; así como la obligación de observar lo establecido en el *Protocolo* y de utilizar el procedimiento establecido en el mismo de manera responsable.
- f) Promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, inculcando a toda la plantilla los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- g) Prohibir las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, en el lenguaje, en las comunicaciones y en las actitudes.

9 Principios rectores del procedimiento de actuación ante una situación de acoso

El procedimiento interno de actuación establecido en el *Protocolo* (en adelante, el “**Procedimiento**”) tiene como finalidad la investigación y esclarecimiento de los hechos denunciados o de los que pudiera tenerse conocimiento, que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso, así como, en su caso, la propuesta de medidas para resolver la posible situación existente. Así, se definen a continuación los principios rectores del Procedimiento que, junto con los principios rectores del Sistema Interno de Información de la entidad, constituyen un marco común de garantías del mismo:

- a) Buena fe en las denuncias: cualquier persona que denuncie la existencia de hechos susceptibles de ser considerados conductas constitutivas de acoso, debe actuar de buena fe y no debe hacer deliberadamente acusaciones falsas.

La denuncia presentada de buena fe es aquella realizada sin malicia ni intención de obtener beneficio personal alguno ni dañar a la Persona Denunciada y siempre que la Persona Denunciante tenga una base razonable para entender que se pueda estar dando una situación susceptible de constituir acoso.

Cualquier persona trabajadora que, a sabiendas o de manera negligente, realice una denuncia manifiestamente falsa o carente de buena fe, podrá ser objeto de las medidas disciplinarias que resulten pertinentes conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de la entidad correspondiente.

Por contra, cualquier persona trabajadora que realice una denuncia de buena fe no estará sujeta a ninguna acción disciplinaria, incluso si posteriormente se demuestra que la denuncia realizada era inexacta o infundada.

- b) Respeto y protección a las personas: las actuaciones o diligencias se realizarán con el debido respeto a las personas implicadas, que de ninguna manera podrán recibir un trato desfavorable por su participación en el Procedimiento.
- c) Confidencialidad: todos los intervinientes en el Procedimiento de investigación tienen la obligación de guardar estricta confidencialidad y reserva, sin divulgar ni transmitir información sobre la investigación llevada a cabo.
- d) Diligencia: la investigación y resolución de la conducta denunciada deberán ser realizadas sin demora, de forma que el Procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible.
- e) Investigación exhaustiva: se garantiza la investigación de los hechos denunciados con rigor.
- f) Colaboración: todos los intervinientes citados en el transcurso del Procedimiento tienen el deber de implicarse en el mismo y de prestar su colaboración.
- g) Contradicción: debe garantizarse una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todos los intervinientes. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe, la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- h) Prueba acreditativa: no se adoptará ninguna medida frente a cualquier persona que sea denunciada como presunta autora de una conducta constitutiva de acoso, en cualesquiera de sus formas, hasta que los hechos sean efectivamente acreditados.
- i) Protección de la salud: el órgano instructor por propia iniciativa o a instancia de la Persona Presuntamente Acosada, podrá adoptar las medidas que estime necesarias para garantizar el derecho a la protección de la salud de las Personas Presuntamente Acosadas. Cualquier medida que se adopte deberá constar en el expediente del caso objeto de investigación.
- j) Prohibición de represalias: se prohíben expresamente las represalias contra las Personas Denunciantes, así como contra las que comparezcan como testigos o ayuden, participen o sean requeridas para una investigación sobre un supuesto de acoso.
- k) Adopción de medidas: el Grupo MAPFRE podrá adoptar las medidas disciplinarias o cualesquiera otras que resulten oportunas contra la Persona

Denunciada si los hechos quedasen acreditados, y contra quien presente denuncias falsas o carentes de buena fe.

10 Procedimiento de actuación

A continuación, se establece el procedimiento interno de actuación en el Grupo MAPFRE ante situaciones en las que se interponga una denuncia o se tenga conocimiento de hechos susceptibles de ser considerados conductas constitutivas de acoso.

El Procedimiento tendrá como finalidad la investigación y esclarecimiento de los hechos denunciados, así como, en su caso, la propuesta de medidas para resolver la posible situación existente.

En aquellos casos en los que el Grupo MAPFRE tenga indicios de que supuestamente se ha cometido alguna de las referidas conductas o actuaciones, igualmente estará obligada a iniciar el Procedimiento formulando la denuncia pertinente a través del Sistema Interno de Información de la entidad que corresponda.

10.1 Proceso de denuncias

10.1.1 Canal de denuncias

Cualquier persona que considere que está siendo objeto de acoso o sea objeto de conductas susceptibles de ser consideradas acoso (la Persona Presuntamente Acosada), podrá presentar una denuncia en el Sistema Interno de Información de la sociedad que se trate utilizando cualquiera de los Medios previstos en el Procedimiento de Gestión de Informaciones de dicha entidad.

Asimismo, se podrán denunciar posibles situaciones de acoso ante cualquier miembro de la representación legal de los trabajadores o ante la Dirección de Recursos Humanos de la empresa de la Persona Presuntamente Acosada, quienes darán traslado de la denuncia al Responsable del Sistema Interno de Información conforme a lo establecido en la *Política corporativa del Sistema Interno de Información* y en el Procedimiento de Gestión de Informaciones de cada entidad.

En caso de que la denuncia no se presente directamente por la Persona Presuntamente Acosada, la Dirección o el Responsable de Cumplimiento de la entidad deberá poner este extremo en conocimiento de ésta.

La denuncia deberá formularse por escrito mediante cualquiera de los Medios previstos en el Procedimiento de Gestión de Informaciones de cada entidad. No obstante, se permitirá la presentación de denuncias verbales, siempre y cuando la persona ante la que se formule la denuncia la recoja por escrito y se firme por la Persona Denunciante.

Toda persona que tenga conocimiento de una conducta que pudiera ser constitutiva de ser considerada acoso deberá comunicarlo inmediatamente a través del Sistema Interno de Información y mediante cualquiera de los Medios previstos en el Procedimiento de Gestión de Informaciones de cada entidad.

En aquellos casos en los que el Grupo MAPFRE tenga conocimiento de una situación potencialmente constitutiva de acoso, sin que medie denuncia al respecto, tendrá la obligación de denunciar los hechos a través del Sistema Interno de Información y según el Procedimiento de Gestión de Informaciones de la entidad que corresponda.

En caso de que la vinculación de la Persona Presuntamente Acosada y de la Persona Denunciada sea con distintas entidades del Grupo MAPFRE, con Responsables del Sistema Interno de Información diferentes, la tramitación del procedimiento se asignará preferentemente al Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad vinculada a la Persona Presuntamente Acosada, mediante acuerdo escrito entre ambos Responsables, que se comunicará tanto a la Persona Presuntamente Acosada como a la Persona Denunciada.

10.1.2 Requisitos de la denuncia

La denuncia deberá contener la siguiente información:

- a) Identificación de la Persona Denunciante y datos para contactar con la misma.
- b) Identificación de la Persona Denunciada y posición que ocupa.
- c) Identificación de la Persona Presuntamente Acosada, caso de ser distinta de la Persona Denunciante, y posición que ocupa.
- d) Una descripción cronológica y detallada de los hechos (desde cuándo se tiene conocimiento de los hechos, personas implicadas, origen del conflicto, hechos ocurridos especificando lugar y fechas, etc.).
- e) De existir, identificación de posibles testigos.
- f) Copia de la documentación que pueda acreditar los hechos u otra información que se estime pertinente.
- g) Solicitud de presencia y participación de la representación legal de los trabajadores, en su caso.
- h) Firma de la Persona Denunciante en prueba de conformidad con todo lo incluido en la denuncia.

Asimismo, se permitirán las denuncias anónimas.

10.2 Órgano instructor

El órgano instructor será designado por el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad correspondiente, de conformidad con lo establecido en la *Política corporativa del Sistema Interno de Información* y en el Procedimiento de Gestión de Informaciones de dicha entidad.

el órgano instructor estará formado por un mínimo de dos personas, y en aquellos países en los que se exija que el órgano instructor esté integrado por más de dos personas, éste estará compuesto por el número de personas establecido en la legislación local. Los integrantes del órgano instructor podrán ser personas trabajadoras del Grupo MAPFRE o profesionales externos que cuenten, en todo caso, con la debida formación en esta materia. Las personas que conformen en cada momento el órgano instructor, ya sean internas o externas, deberán reunir las debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento.

El órgano instructor realizará las actuaciones necesarias para averiguar y esclarecer los hechos objeto de denuncia e impedir la continuidad de la presunta situación de acoso denunciada, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto.

el órgano instructor podrá solicitar la colaboración o asistencia en el procedimiento de profesionales externos cuando así lo estime oportuno.

No podrá participar en la instrucción del Procedimiento ninguna persona vinculada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la Persona Presuntamente Acosada o de la Persona Denunciada.

10.3 Medidas cautelares

En cualquier momento del Procedimiento y mientras éste se prolongue, el órgano instructor podrá adoptar las medidas cautelares que estime oportunas en función de la gravedad de la conducta denunciada y de la apariencia de veracidad de los indicios aportados.

La finalidad de dichas medidas será facilitar el desarrollo de la investigación, normalizando o evitando que se perjudique el ambiente de trabajo, en la medida de lo posible, durante el tiempo que dure la investigación.

Además, las medidas cautelares que, en su caso, pudieran adoptarse, han de ser razonables y proporcionadas al objeto que con ellas se pretende alcanzar, esto es, tratar de evitar que durante la investigación acaezcan nuevos hechos que agraven la situación, generándose un mayor daño sobre las Personas Presuntamente Acosada.

El órgano instructor podrá adoptar, entre otras, las siguientes medidas cautelares en función de la gravedad de la conducta denunciada y por la apariencia de

veracidad de los indicios aportados: la separación física temporal de la Persona Presuntamente Acosada y la Persona Denunciada o la concesión de un permiso retribuido a alguna o todas ellas.

10.4 Tramitación del Procedimiento

10.4.1 Actuaciones preliminares

El órgano instructor mantendrá un primer contacto con la Persona Denunciante en el plazo máximo de los cinco días laborables siguientes a la recepción de la denuncia.

A través de dicho primer contacto, el órgano instructor y la Persona Denunciante realizarán un análisis conjunto sobre los hechos denunciados, tras lo cual la Persona Denunciante se ratificará o no en la denuncia.

Si la Persona Denunciante es distinta a la Persona Presuntamente Acosada, el órgano instructor mantendrá una reunión con la Persona Presuntamente Acosada para analizar y confirmar o no los hechos denunciados por la Persona Denunciante.

Una vez ratificada la denuncia, el órgano instructor:

- a) Informará a la Persona Presuntamente Acosada de que podrá acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del Procedimiento.
- b) Informará a la Persona Presuntamente Acosada de que la información a la que tenga acceso el órgano instructor en el curso de la instrucción del Procedimiento y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y serán confidenciales, sin perjuicio de que pudieran ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
- c) Podrá acordar, desde esta fase inicial, la adopción de medidas cautelares, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen.
- d) Ofrecerá a la Persona Presuntamente Acosada la posibilidad de tratar de resolver el problema a través del procedimiento de mediación, si los hechos denunciados así lo permiten. De lo contrario, se procederá a la apertura del procedimiento formal de investigación.

10.4.2 Procedimiento de mediación

El procedimiento de mediación tiene como objetivo resolver el conflicto de manera ágil, sencilla, discreta y confidencial, siempre que el órgano instructor, tras la oportuna valoración de la denuncia recibida, considere que el conflicto pueda resolverse de forma adecuada por esta vía.

La mediación se centraría en una sola entrevista con la Persona Denunciada y otra con la Persona Presuntamente Acosada, con la finalidad de mediar en el

proceso, a través de consejos y propuestas prácticas de solución a ambas partes.

El órgano instructor valorará la conveniencia de celebrar una reunión conjunta y, en su caso, lo propondrá a la Persona Denunciada y a la Persona Presuntamente Acosada para su valoración y, en caso de que ambas partes estuviesen de acuerdo, su celebración.

El órgano instructor redactará una breve acta con las conclusiones alcanzadas en la mediación, indicando si ha sido posible alcanzar un acuerdo para poner fin al conflicto o no.

- a) En caso de acuerdo: el órgano instructor informará al Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad para que adopte la Resolución que proceda conforme a lo establecido en su Procedimiento de Gestión de Informaciones y determine las actuaciones pertinentes para evitar que los hechos y situaciones denunciadas vuelvan a producirse en el futuro.
- b) En caso de falta de acuerdo: el procedimiento de mediación se dará por concluido y se procederá al inicio del procedimiento formal de investigación, informando de todo ello al Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad.

Las actuaciones preliminares y el procedimiento de mediación tendrán una duración máxima de diez días laborables. No obstante, el órgano instructor podrá determinar la ampliación del plazo en función de la complejidad o desarrollo del asunto.

10.4.3 Procedimiento de investigación

El Procedimiento de investigación se iniciará cuando no se haya considerado adecuado por el órgano instructor realizar el proceso de mediación, o cuando la mediación se haya producido, pero no haya sido posible alcanzar un acuerdo que ponga fin a la situación que dio origen a la denuncia.

el procedimiento de investigación tendrá una duración de diez días laborables desde que el órgano instructor decida iniciar el mismo.

No obstante lo anterior, el órgano instructor podrá determinar la ampliación del referido plazo en atención a la especial complejidad del proceso de investigación y volumen de pruebas a practicar o analizar, debiendo informar, en tal caso, sobre dicha extensión de la duración del proceso de investigación, tanto a la Persona Presuntamente Acosada como a la Persona Denunciada.

a) Investigación

El órgano instructor establecerá el plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:

- ✓ Valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares.
- ✓ Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen custodiando debidamente las mismas.
- ✓ Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de las partes implicadas.
- ✓ Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas de la Persona Presuntamente Acosada y de la Persona Denunciada.
- ✓ En el marco de las referidas entrevistas para el esclarecimiento e investigación de los hechos denunciados, el órgano instructor:
 - Informará a las personas entrevistadas sobre la posibilidad de acceso a la información que sea precisa para la instrucción del procedimiento de investigación.
 - Informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tengan acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial.
 - Advertirá a las personas entrevistadas que lo manifestado en las entrevistas es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen el procedimiento, por lo que se les indicará que no deberán revelar a nadie el contenido de las entrevistas.
 - Siempre que la Persona presuntamente Acosada o la Persona Denunciada lo haya requerido, ofrecerá a las personas entrevistadas la posibilidad de que, si lo desean, la representación legal de los trabajadores esté presente durante la entrevista. En este caso, el órgano instructor recordará a la representación legal la necesidad de extremar su deber de sigilo dada la confidencialidad de la investigación.
- ✓ Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando la total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder del órgano instructor.

el órgano instructor informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas (Persona Presuntamente Acosada y Persona Denunciada).

10.4.4 Resolución

Una vez finalizado el Procedimiento formal de investigación, el órgano instructor, en un plazo de cinco días laborables, redactará un informe final de conclusiones

(en adelante, el “**Informe de Conclusiones**”) que trasladará al Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad, para la adopción de la Resolución que corresponda, conforme a lo establecido en su Procedimiento de Gestión de Informaciones.

Cuando el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad, a la luz del Informe de Conclusiones, determine la existencia de acoso, trasladará la Resolución a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa en la que ejerza su actividad la Persona Denunciada para la adopción de las medidas disciplinarias, correctivas y/o preventivas oportunas que correspondan de conformidad con la legislación laboral aplicable.

Cuando el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad, a la luz del Informe de Conclusiones, determine la inexistencia de acoso o concluya que no ha sido posible la verificación de los hechos denunciados, concluirá el expediente y archivará la denuncia dando por finalizado el proceso, informando de ello a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa o de las empresas en la/s que presta/n servicios la Persona Presuntamente Acosada y la Persona Denunciada.

Si a la luz del Informe de Conclusiones, el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad determina la inexistencia de acoso, pero se pone de manifiesto que subyace un conflicto personal generado en el entorno de trabajo, trasladará la Resolución a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa o de las empresas en las que presta/n servicios la Persona Presuntamente Acosada y la Persona Denunciada para que adopte/n las decisiones que, en su caso, estime convenientes.

Si el Responsable del Sistema Interno de Información determinase la falsedad intencionada de la denuncia o que la misma se realizó con la intención de perjudicar a la Persona Denunciada trasladará la Resolución a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa en las que preste servicios la Persona Denunciante para que se tomen las medidas que se estimen oportunas.

La Resolución que adopte el Responsable del Sistema Interno de Información se trasladará, en todo caso, a la Dirección Corporativa de Relaciones Laborales, con los datos personales anonimizados, a los efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de reporte establecidas en la normativa vigente.

Cuando la representación legal de las personas trabajadoras haya estado involucrada en el procedimiento de investigación a petición de cualquiera de las partes intervinientes en el mismo, también le será remitida la Resolución por parte del Responsable del Sistema Interno de Información.

10.4.5 Medidas a adoptar tras la finalización del procedimiento de investigación en el que se ha constatado el acoso

Finalizado el Procedimiento de investigación, habiéndose determinado por el Responsable del Sistema Interno de Información de la entidad una situación de

acoso y remitida a la Dirección de Recursos Humanos la Resolución correspondiente para la adopción de las medidas que procedan respecto a la Persona Denunciada, dicha dirección de Recursos Humanos podrá proponer las medidas que considere adecuadas para facilitar la recuperación de la Víctima de Acoso, entre las que se podrán incluir las siguientes:

- a) Apoyo psicológico, médico y social a la Víctima de Acoso
- b) Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento de la Víctima de Acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- c) Formación o reciclaje para la actualización profesional de la Víctima de Acoso si ésta hubiera permanecido en incapacidad temporal por un periodo prolongado.
- d) Cualquier otra que se considere conveniente.

10.4.6 Otras consideraciones

La regulación y procedimientos establecidos en el presente *Protocolo* no impiden que, en cada momento, se pueda promover y tramitar cualquier otra acción para exigir las responsabilidades administrativas, sociales, civiles o penales que, en su caso, correspondan derivadas de la situación de acoso conforme a lo establecido en la *Política corporativa del Sistema Interno de Información*.

10.4.7 Comunicaciones

El Comité de Seguridad y Salud o el órgano equivalente en el país, será informado de los casos de acoso que se produzcan, en los supuestos en los que la normativa local así lo establezca.

11 Supervisión, difusión y seguimiento de este Protocolo

El Área Corporativa de Personas y Organización es el Promotor de este *Protocolo*, según este término se define en la *Política corporativa sobre la elaboración y la organización de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo MAPFRE*.

Sin perjuicio de lo anterior, los órganos de administración y de dirección de las compañías del Grupo, tanto los corporativos como los regionales y locales, son los responsables de la difusión y el cumplimiento de este *Protocolo* en sus respectivas sociedades. A dicho efecto, deberán adoptar las medidas necesarias para ello, así como comunicar, en su caso, por los cauces establecidos, los aspectos que no cumplan o cumplan parcialmente.

En el marco del compromiso de la Sociedad con sus grupos de interés, este *Protocolo* se publicará en la página web corporativa.

12 Aprobación y entrada en vigor de este *Protocolo*

Este *Protocolo* fue aprobado inicialmente por la Comisión Delegada de la Sociedad el 24 de enero de 2008 y modificado por última vez por su Consejo de Administración el 22 de diciembre de 2025, derogando y sustituyendo a la versión anteriormente vigente.