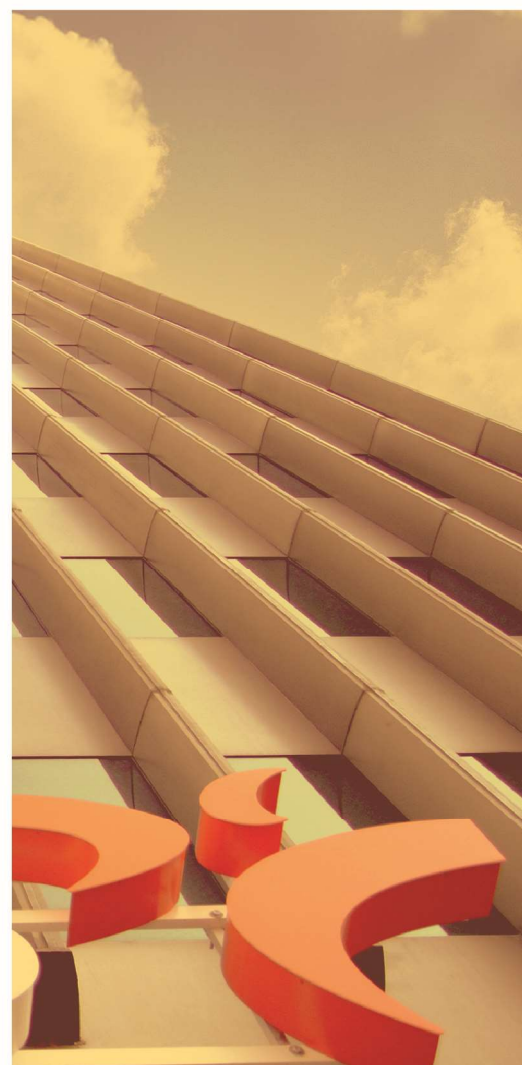
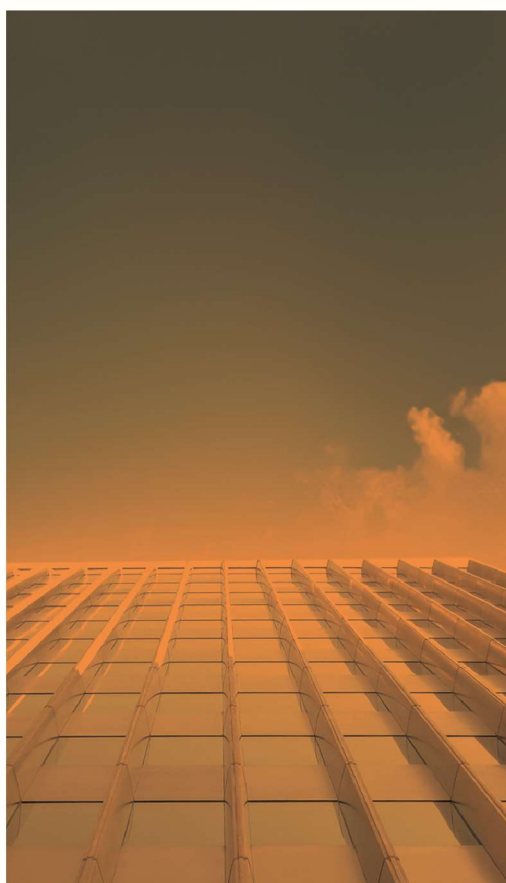


Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023



***INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2023***

Aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 18 de abril de 2024.



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	7
3.	COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD	8
4.	CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	15
5.	RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2023 ..	21
6.	SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO	23
7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	24

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, MGS, Seguros y Reaseguros S.A. elabora y publica cada año un Informe Anual de Gobierno Corporativo en el que se refleja la realidad y el efectivo cumplimiento de las previsiones establecidas en el mismo. El Código debe ser interpretado en el marco de las normas legales y estatutarias de aplicación a la Entidad que estén en vigor en cada momento y de las decisiones adoptadas por los organismos a los que se atribuyan funciones de control o supervisión en el ámbito asegurador.

Como es preceptivo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Entidad ha sometido a la aprobación del Consejo de Administración el Informe Anual de Gobierno Corporativo del año 2023. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 18 de abril de 2024.

Es conocido que el objetivo de conseguir un funcionamiento cada vez más transparente y eficaz de los órganos de administración y dirección de las empresas de cierta dimensión, como es el caso de MGS, se ha abordado en los últimos años a través de una técnica mixta, en la que la autorregulación se combina con un marco legal imperativo cada vez más detallado y exigente.

En esta línea, ya en el año 2003, el Consejo de Administración de Mutua General de Seguros consideró oportuno asumir, voluntaria y libremente, el espíritu y la filosofía que inspiraban las recomendaciones, normas y reglas dirigidas a las sociedades cotizadas, si bien, debidamente adaptadas a la –en aquel momento– naturaleza mutual y no lucrativa de la Entidad. Con ese propósito fue aprobada la primera versión del Código de Buen Gobierno de la Entidad que, a su vez, ha sido objeto de actualizaciones. Al mismo tiempo, la transformación en sociedad anónima, acordada por la Asamblea de la Entidad en la sesión celebrada el 31 de mayo de 2011, hizo necesario introducir una serie de innovaciones derivadas tanto de la nueva estructura organizativa como de la circunstancia de haberse aprobado, con ocasión de la transformación, unos nuevos Estatutos Sociales.

En este momento, transcurridos catorce años desde la transformación, cabe afirmar que el sistema de gobierno corporativo establecido se encuentra plenamente adaptado a todos los requerimientos legales y ha generado una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones, así como un sistema que garantiza la transmisión de información, la gestión sana y prudente de la actividad empresarial y la existencia de mecanismos de control interno, necesarios en toda entidad aseguradora. No obstante, siendo el sistema de gobierno corporativo una materia en constante evolución, el Consejo de Administración de la Entidad acordó, en su sesión del 13 de febrero de 2024, una nueva modificación del Código de Buen Gobierno. Esta modificación, producida tras el cierre el ejercicio 2023 al que se refiere el presente *informe*, en nada afecta a su contenido.

Por todo ello, cabe reiterar que la estructura de gobierno de nuestra Entidad se ajusta perfectamente a la filosofía empresarial de MGS, Seguros y Reaseguros, S.A., caracterizada por la fidelidad de nuestros asegurados, el crecimiento sostenido de la cartera de clientes, la estabilidad en la gestión y una más que notable solidez patrimonial. Todo ello hace que la Entidad disfrute de una merecida reputación dentro del sector asegurador. La ratio de solvencia, basada en la cuantificación de los riesgos asumidos, supera holgadamente los límites marcados por la normativa de Solvencia II.

Todo lo anterior permite, una vez más, reiterar el compromiso del Consejo de Administración y del accionista de control, la Fundación Mutua General de Seguros, con el modelo de negocio y con el objetivo, establecido en el Código de Buen Gobierno, de asegurar la continuidad a largo plazo de la empresa como proyecto empresarial autónomo.

De acuerdo con el artículo 36 del Código de Buen Gobierno, este *informe* aborda los temas referentes a la naturaleza y estructura de la Entidad, composición de su accionariado y de su administración, sistemas de control interno y gestión de riesgos, funcionamiento de sus órganos de gobierno y actuaciones en cuanto a responsabilidad social corporativa. Es adecuado resaltar aquí, por tratarse del punto más relevante de las prácticas de buen gobierno, que durante el año 2023 tampoco se ha realizado operación o transacción alguna que implicara un conflicto de intereses entre la Entidad y sus consejeros y directivos.

Además de dar su aprobación a las cuentas del ejercicio y a la gestión del Consejo de Administración, la Junta de Accionistas aprobó la reelección de D.^a María de las Mercedes Ayuso Gutiérrez como consejera independiente y D. José Javier Sampietro Cosculluela como consejero independiente. Asimismo, fue aprobado por la Junta de Accionistas la reelección de D.^a Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio como consejera dominical.

En el ámbito de la responsabilidad social corporativa, destaca la importante labor que MGS y la Fundación MGS desarrollan promoviendo múltiples acciones en beneficio de colectivos relacionados con la Entidad, así como de otros que necesitan especial atención. De esta forma, tanto a través de las tradicionales acciones, como a través de los nuevos proyectos de responsabilidad social corporativa que se han llevado a cabo, se ha seguido prestando apoyo a empleados, mediadores, colaboradores y colectivos tradicionalmente más desfavorecidos como la juventud o los grupos sociales más vulnerables.

2. NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

MGS, Seguros y Reaseguros S.A. adopta, a día de hoy, la forma de Sociedad Anónima, tiene duración indefinida y nacionalidad española. La Entidad es continuadora, por vía de transformación, de su predecesora Mutua General de Seguros, Sociedad Mutua a Prima Fija de Seguros y Reaseguros, fundada en 1907, autorizada por Real Orden de 26 de junio de 1908 e inscrita en el Registro especial del Ministerio de Fomento por Real Orden de 8 de julio de 1909.

La Compañía se somete al régimen de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras; al Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y a la restante normativa sectorial de desarrollo, así como a las disposiciones mercantiles de carácter general. En particular, en el ámbito societario, al Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, para la mejora del gobierno corporativo y las directrices sobre el sistema de gobernanza de las entidades aseguradoras.

MGS, Seguros y Reaseguros S.A. está domiciliada en la ciudad de Zaragoza, Paseo María Agustín 4, ejerciendo su actividad en todo el territorio nacional a través de su red de sucursales, agrupadas en Direcciones Territoriales.

Los vigentes Estatutos Sociales fueron aprobados en la junta de 31 de mayo de 2011, en la que se acordó la transformación de la Entidad en Sociedad Anónima, y han sido modificados parcialmente por acuerdos adoptados en las Juntas Generales de accionistas, siendo su última modificación en mayo de 2021.

El capital social está fijado en 20 millones de euros, dividido en 40 millones de acciones nominativas de 50 céntimos de euro de valor nominal cada una de ellas, iguales y representadas por títulos. Las acciones figuran en el Libro Registro que lleva la Sociedad, en el que se inscriben las sucesivas transferencias, con sus datos correspondientes, incluyendo la constitución de derechos reales y otros gravámenes. La consulta del Libro Registro se ajustará a lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital y, en lo que resulte de aplicación, a lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal. La Sociedad solo reputará accionista a quien se halle inscrito en dicho libro. No se practicará ninguna inscripción en tanto no se acredite el exacto cumplimiento de los requisitos estatutarios relativos a la transmisibilidad de las acciones.

Las acciones están sometidas a un régimen limitativo de su transmisión regulado en los artículos 9 a 14 de los Estatutos Sociales. Es competencia del Consejo de Administración la autorización para transmitir las acciones o el ejercicio de adquisición preferente, estando delegada esta facultad, de forma indistinta, en la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos y en el Presidente de la misma.

3. COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

A 31 de diciembre de 2023, el número de accionistas ascendía a 619.861. La Fundación Mutua General de Seguros tiene una participación del 18,92 % del capital y es depositaria de las acciones pertenecientes a los socios que así lo decidieron, todo ello en ejecución de los acuerdos de transformación adoptados en la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de fecha 31 de mayo de 2011.

Los miembros del Consejo de Administración con participación en el accionariado son los siguientes:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus, 1.075 acciones

Vicepresidente Ejecutivo

D. Juan Ignacio Querol Antich, 1.539 acciones

Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela, 641 acciones

Consejeros

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas, 55 acciones

D^a. M^a de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, 18 acciones

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio, 50 acciones

D. Luis Sampietro Villacampa, 2.716 acciones

D^a. Araceli Ruiz Caballero, 1.332 acciones

Los miembros del Consejo de Administración son, pues, poseedores de un total de 7.426 acciones, que representan el 0,02 % del capital social.

3.1 La Entidad y sus órganos sociales

Según el Capítulo III de los Estatutos Sociales de la Entidad, los órganos sociales de gobierno de MGS son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.3 del Código de Buen Gobierno, los consejeros se comprometen a presentar su dimisión, tanto en el Consejo de MGS como en los de sus sociedades participadas, al cumplir la edad cronológica de setenta y seis años.

3.2 Junta General de Accionistas

Los artículos 15 a 18 de los Estatutos Sociales se ocupan del régimen de funcionamiento de la Junta, sus competencias, asistencia, representación, votación, composición de la mesa y ordenación de los debates.

La Junta General Ordinaria de Accionistas correspondiente al ejercicio 2022 se celebró el 15 de junio del 2023. Los accionistas que participaron en la misma, por estar presentes o representados, suponían 37.280.415 acciones, representativas del 93,2 % del capital social.

3.3 Consejo de Administración

Los artículos 19 a 23 de los Estatutos Sociales se ocupan de la composición y régimen del Consejo, su organización interna, competencias, funcionamiento y retribución. El Consejo de Administración es el órgano encargado de la gestión y representación de la Entidad.

A 31 de diciembre de 2023, el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Vicepresidente Ejecutivo

D. Juan Ignacio Querol Antich

Secretario-Consejero

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Consejeros

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

D. Luis Sampietro Villacampa

D^a. Araceli Ruiz Caballero

Todos los consejeros cumplen con las condiciones de aptitud y honorabilidad exigidas en la normativa sectorial. Los respectivos acuerdos de nombramiento han sido inscritos en el Registro Mercantil de Barcelona, así como en el Registro Administrativo de Altos Cargos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP).

3.4 Composición cualitativa del Consejo de Administración

Las categorías de consejeros vienen determinadas por las previsiones de nuestro Código de Buen Gobierno. De conformidad con su artículo 10, no podrán ser considerados consejeros independientes aquellos que tengan cualquier vínculo, como relaciones familiares, profesionales o comerciales con los consejeros ejecutivos o con otros altos directivos. Son consejeros ejecutivos aquellos que desempeñen o hubieran desempeñado dentro de los tres últimos años funciones de dirección o tuvieran asignadas responsabilidades de gestión en la sociedad o en su grupo, salvo si, tras su cese en el ejercicio de las funciones de dirección o gestión, debieran tener la condición de dominicales. A su vez, tienen la consideración de consejeros dominicales aquellos que posean una participación accionarial significativa o hubiesen sido designados en representación de accionistas significativos y, en particular, aquellos que, al mismo tiempo, ostenten la condición de patronos de la Fundación Mutua General de Seguros, una vez que hubieran transcurrido tres años desde su nombramiento como patronos.

Atendidos los criterios anteriores, que han sido verificados y corroborados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos en su sesión del 8 de marzo de 2023, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

Consejeros independientes:

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Consejeros dominicales, todos ellos en razón de su condición de patronos de la Fundación Mutua General de Seguros, en los términos previstos en el artículo 10 del Código de Buen Gobierno:

D. Heliodoro Sánchez Rus

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

D. Luis Sampietro Villacampa

D^a. Araceli Ruiz Caballero

Consejero Ejecutivo

D. Juan Ignacio Querol Antich

De conformidad con las previsiones de los artículos 15 y siguientes del *Código de Buen Gobierno*, se han constituido varias comisiones en el seno del Consejo que a fecha de 31 de diciembre eran las siguientes:

- Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos
- Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

3.5 Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Sus integrantes, a 31 de diciembre, eran los siguientes consejeros:

Presidente

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

Secretario (no miembro)

D. Emilio Vicente Molero

Vocales

D. Heliodoro Sánchez Rus

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

La Comisión, durante el año 2023, se ha reunido en cuatro ocasiones y ha desarrollado trabajos sobre:

- Presentación al Consejo de Administración de las Cuentas Anuales de la Entidad del ejercicio 2022 para su formulación.
- Informes de los auditores externos.
- Revisión de la información a remitir a la DGSFP en relación con el cumplimiento de la normativa Solvencia II.
- Seguimiento de los datos económicos y presupuesto de la Entidad durante el ejercicio 2023.
- Seguimiento de la gestión de Activos y Pasivos de la Entidad.
- Seguimiento de la evolución del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.
- Aprobación de la Planificación trianual del Departamento de Auditoría Interna.
- Seguimiento de las actividades y trabajos asociados a la Directiva sobre Solvencia II. Análisis del SCR.
- Seguimiento de la evolución del ejercicio en relación a los riesgos y la solvencia.
- Revisión anual de las Políticas del Sistema de Gobierno de la Entidad. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de las políticas de *Reporting*, de Seguridad de la Información, de Mitigación de Riesgos, sobre la Integración de los Riesgos de Sostenibilidad y de Seguridad de la Información y propuesta de aprobación de la nueva Política de Sistema Interno Información.

- Revisión anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales y Planificación 2024.
- Emisión del *Informe sobre la independencia de los auditores externos*.
- Valoración de la Comisión de Auditoría y del grado de cumplimiento del *Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento*.
- Seguimiento del registro de accionistas y de la participación en la Junta General.
- Análisis de las recomendaciones del órgano inspector de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.
- Nombramiento del responsable de la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (Formulación al Consejo).

3.6 Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos

Sus integrantes, a 31 diciembre, eran los siguientes consejeros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Secretario (no miembro)

D. Juan Ignacio Querol Antich

Vocales

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. Araceli Ruiz Caballero

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

La Comisión, durante el año 2023, se ha reunido en tres ocasiones, habiendo elaborado informes y propuestas para el Consejo sobre los siguientes temas:

- Nombramiento y reelección de señores consejeros.
- Remuneraciones del Consejo y del Comité de Dirección.
- Aprobación y seguimiento de los objetivos del Comité de Dirección.
- Determinación del precio de referencia de las acciones de MGS.
- Aprobación de las solicitudes de transmisión de acciones.
- Revisión anual de las políticas de retribuciones y gestión de capital. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de la política de retribuciones.
- Verificación de los criterios de composición cualitativa del Consejo de Administración.
- Aprobación del Sistema Definitivo de Previsión Social Complementaria
- Evaluación de las condiciones de Aptitud y Honorabilidad de los miembros del Comité de Dirección y de los responsables de las Funciones Fundamentales.

3.7 Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

Sus integrantes, a 31 de diciembre, eran los siguientes consejeros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Vocales

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. Luis Sampietro Villacampa

La Comisión, durante el año 2023, se ha reunido en cuatro ocasiones, elaborando trabajos y estableciendo propuestas al Consejo de Administración sobre los siguientes temas:

- Verificación del cumplimiento de los límites de inversión establecidos en la política de inversiones de la Entidad.
- Seguimiento de los resultados financieros.
- Seguimiento de las calificaciones crediticias de los valores de renta fija.
- Seguimiento de las tasaciones inmobiliarias.
- Seguimiento de las inversiones mobiliarias e inmobiliarias, estructura, plusvalías, minusvalías y rendimientos.
- Comparación con datos sectoriales.
- Revisión anual de la política de Gestión del Riesgo de Liquidez. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de la política de Inversiones.
- Seguimiento de las empresas participadas.
- Análisis de propuestas de nuevas inversiones.

3.8 Remuneración del Consejo de Administración

La remuneración del Consejo de Administración se desenvuelve dentro del marco que delimitan el artículo 23 de los *Estatutos Sociales* (modificado en profundidad en la Junta General celebrada en Zaragoza el 5 de junio de 2018 y, nuevamente, en la Junta General celebrada en Barcelona el 26 de mayo de 2021) y el *Código de Buen Gobierno* de la Entidad.

La retribución de los consejeros, en razón de su desempeño en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., consiste en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General y en la percepción de dietas por la asistencia a las sesiones del Consejo o de sus Comisiones. Asimismo, se contempla una retribución adicional, en razón de la participación en los órganos de administración de las sociedades del Grupo, también consistente en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General. Esta última ha venido a sustituir a la que anteriormente percibían los administradores de las sociedades participadas.

La intervención directa de la Junta en la fijación de la retribución correspondiente a cada ejercicio responde a las mejores prácticas de gobierno corporativo y garantiza el exacto seguimiento y la adecuación continuada de la compensación debida a los administradores a la dedicación efectiva desarrollada durante el ejercicio y, tal como exige la Ley, a la importancia de la sociedad, la situación económica que tuviere en cada momento y los estándares de mercado en empresas comparables. Asimismo, la determinación anual, no condicionada por las decisiones anteriores, excluye la asunción de cualquier tipo de compromiso u obligación futura para la Entidad.

De acuerdo con la vigente redacción de los *Estatutos sociales*, la remuneración de los consejeros, en razón de su pertenencia al órgano de administración de MGS, encuentra un triple límite puesto que no podrá exceder en ningún caso de cualquiera de las cuantías siguientes: a) el 7 % del beneficio de la sociedad matriz antes de impuestos; b) el 0,80 % del volumen total de primas devengadas durante el ejercicio; c) el 110 % de la remuneración total del Consejo percibida, por este concepto, durante el ejercicio anterior.

Los límites anteriores pasarán a ser, respectivamente, el 3,5 % del beneficio, el 0,40 % del volumen de primas y el 100 % de la remuneración del ejercicio anterior si la ratio de solvencia II de la Entidad fuera inferior al 140 %. A estos efectos se tomará como referencia la media aritmética simple de la ratio de solvencia en la fecha de cierre del ejercicio en el que se hubiera devengado la retribución y la de los dos anteriores.

Dentro de los límites anteriores, y con estricto cumplimiento de los mismos, el Consejo de Administración de la Entidad, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos, ha acordado elevar a la Junta la siguiente propuesta de remuneración para el ejercicio 2023:

- En cuanto al primer concepto (participación en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A.), la cantidad de 1.220.000 euros, lo que, frente a la cifra de 1.296.000 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone una reducción del 5,9 %.
- En cuanto al segundo concepto (participación en los órganos de administración de las sociedades del Grupo), de acuerdo con los criterios anteriormente aprobados, se acuerda por unanimidad una remuneración global de 15.000 euros, por lo que se mantiene el mismo importe que el ejercicio anterior.

La remuneración global propuesta asciende, por tanto, a la suma de 1.235.000 euros, lo que, frente a la cifra global de 1.311.000 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone una reducción del 5,8 %.

3.9 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses

No se ha realizado, durante el año 2023, ningún tipo de transacción comercial ajena a las operaciones ordinarias de la Compañía y en condiciones de mercado entre MGS, Seguros y Reaseguros S.A. o las sociedades pertenecientes a su grupo y los consejeros y directivos de la Entidad.

3.10 Deberes de Información

Los consejeros asumen el deber de informar puntualmente a la Entidad acerca de aquellos intereses particulares que, en su caso, pudieran afectar a la toma de decisiones, así como el de informar al Consejo y solicitar y obtener autorización, antes de asumir cargos que pudieran ocasionar conflictos de intereses. Asimismo, tienen conocimiento y asumen plenamente el deber de abstenerse en la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que pudieran encontrarse en situación de conflicto de intereses.

Aun cuando en ningún caso se ha detectado un posible conflicto de intereses, se relacionan a continuación los miembros del Consejo de Administración que, a 31 de diciembre de 2023, ocupaban, además, cargos en el órgano de administración de otras sociedades, bien por tratarse de compañías que se dedican al mismo, análogo o complementario género de actividad que constituye el objeto social de MGS, bien por ser sociedades que forman parte del Grupo o en las que nuestra Entidad ostenta una participación en el capital social:

D. Heliodoro Sánchez Rus

Presidente del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Presidente del Consejo de Administración de:

- Gesnorte, S.A. SGIIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

D. Juan Ignacio Querol Antich

Administrador Único

- Riosol Residencial S.L.U.

Administrador Único

- Explogeron, S.L.U.

Administrador Único

- Gerontocat S.L.U

Administrador Único

- Centro Médico Benviure S.L.U.

Administrador Único

- Gestión de Inmuebles Tercera Edad S.L.U.

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Gesnorte S.A. SGIIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Akcent Cybersecurity, S.L.

3.11 Selección y renovación de cargos

Los *Estatutos* de la Entidad, en su artículo 19, y el *Código de Buen Gobierno*, en sus artículos 21 a 24 (que integran el Capítulo VI “Designación y cese de consejeros”), describen y regulan los procedimientos de selección y renovación de cargos.

Asimismo, de acuerdo al artículo 10.5 del *Código de Buen Gobierno*, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos velarán especialmente para que los procedimientos de selección de consejeros no impliquen una discriminación por razón del sexo o en razón de cualesquier otra circunstancia o condición personal, laboral o social, así como para asegurar que quienes sean propuestos para su designación como consejeros reúnan las condiciones personales establecidas en el artículo 11 del *Código de Buen Gobierno* y para que en su conjunto reúnan una diversidad de cualificaciones, conocimientos y experiencia para que la Entidad sea gestionada de una manera profesional.

De acuerdo con las previsiones estatutarias, durante el año 2023, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección de D.ª María de las Mercedes Ayuso Gutiérrez como consejera independiente, D. José Javier Sampietro Cosculluela como consejero independiente y de D.ª Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio como consejera dominical.

4. CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, junto al Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, de aplicación desde el 1 de enero de 2016, transponen a la normativa estatal la Directiva 2009/138/CE del Parlamento y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio, en adelante Directiva de Solvencia II.

En relación con estas exigencias normativas, MGS dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno que contempla los requerimientos contenidos en el conjunto de normas anteriormente comentadas para su cumplimiento. Para ello, MGS ha establecido las funciones fundamentales de Auditoría Interna, Cumplimiento, Gestión de Riesgos y Actuarial, que cuentan, cada una de ellas, con su correspondiente política de funcionamiento, todas ellas aprobadas por parte del Consejo de Administración de la Entidad.

Asimismo, y en relación a las exigencias del sistema de gestión de riesgos y control interno, se ha seguido desarrollando el proyecto basado en el repositorio informatizado de procesos de negocio de la Entidad, relacionando estos con sus riesgos, controles de mitigación, comprobación de la efectividad de estos últimos, evaluación del riesgo residual e informes resultantes. Estas acciones son supervisadas por la función de Comisión de Cumplimiento y Control Interno, con conocimiento de las funciones clave de nuestro Sistema de Gobierno, Comité de Dirección y Consejo de Administración. Este mecanismo constituye así uno de los instrumentos eficaces de transmisión de la información en la Entidad.

Para la comprobación de la adecuación y la eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno, MGS dispone de un equipo de Auditoría Interna totalmente independiente de las funciones operativas de la Entidad. Siguiendo la planificación establecida y aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración y coordinada por la Comisión de Cumplimiento y Control Interno, Auditoría Interna ha desarrollado procedimientos de verificación y seguimiento de los procedimientos de control interno ejecutados en las distintas áreas de negocio.

Con independencia de estas acciones, la Entidad ha sido auditada en este ejercicio 2023 por la firma Mazars Auditores SLP, la cual ha emitido el informe correspondiente a la auditoría de Cuentas Anuales, sin manifestar ninguna salvedad, reserva o desacuerdo a las mismas.

El sistema de gestión de riesgos, que comprende tanto las acciones de los auditores externos como los internos, debe monitorear y revisar continuamente los riesgos y controles internos para garantizar su efectividad. Resultado de las acciones de evaluación realizadas surgen recomendaciones derivadas de las debilidades detectadas en los riesgos y controles, convirtiéndose, de esta manera, en una oportunidad de mejora de los mismos. Se ha desarrollado un procedimiento para verificar, registrar e informar sobre cómo se aplican las recomendaciones surgidas y, así, garantizar el cumplimiento de las exigencias del sistema de gestión de riesgos y control interno.

De acuerdo al artículo 16 del *Código de Buen Gobierno*, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento evalúa los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones poniendo en conocimiento del Consejo de Administración las actuaciones realizadas.

Todas estas prácticas y políticas van encaminadas a asegurar, con un alto grado de razonabilidad, la eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las normativas legales en MGS.

4.1 Comisión de Protección de Datos

El objetivo primordial de la Comisión de Protección de Datos es la verificación de la correcta adecuación de los procesos y actividades que realiza la Entidad a la normativa vigente en cuanto a la protección de datos de carácter personal, así como la atención y resolución de cuantas dudas se planteen sobre el particular desde cualquier ámbito de la Entidad.

A tal fin, la actividad de la Comisión de Protección de Datos se centra en el estudio, diseño e implantación de las actuaciones necesarias para alcanzar el debido cumplimiento de la citada normativa realizando, además, una labor continua de seguimiento y control para garantizar su completa y efectiva aplicación.

En 2023, como en ejercicios anteriores, la Comisión ha prestado especial atención al seguimiento y evaluación de las actuaciones que se han implementado en la Entidad para dar cumplimiento a la normativa actualmente en vigor en materia de protección de datos de carácter personal.

En este sentido, la Comisión ha seguido impulsando, en colaboración con las diferentes áreas de negocio, la revisión y actualización, en su caso, de las actividades de tratamiento incluidas en el registro que al respecto tiene establecido la Entidad, habiendo llevado a cabo cuatro sesiones de trabajo durante el ejercicio.

En 2023, en la labor acometida que consta en las correspondientes actas, se ha efectuado una revisión de los principales informes y publicaciones de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el *European Data Protection Board* (EDPB), así como de las principales sanciones impuestas por la AEPD durante el ejercicio y que mayor impacto pudieran tener en el ámbito de actividad de la Entidad, de lo que se obtiene una labor preventiva y de continua mejora para esta Comisión. También se ha llevado a la práctica una evaluación de impacto como medida de responsabilidad proactiva y se ha efectuado, en su condición de Delegado de Protección de Datos, una revisión y seguimiento para el debido asesoramiento de cuantas incidencias puedan haber surgido en este ámbito, entre otras tareas.

Por último, destacamos el impulso que se viene realizando desde de la Comisión en la actualización permanente de los conocimientos de todo nuestro equipo humano en materia de protección de datos y en la adaptación de MGS a las directrices emanadas de la AEPD.

Los integrantes de la Comisión durante este ejercicio han sido los siguientes:

Responsable de la Comisión

D. Jordi Casas Pons
Director de Recursos Humanos

Vocales

D. Ricard Abellán Sánchez
Responsable de Servicio Jurídico y Cumplimiento Normativo

D. David Elías Monclús
Responsable de *Marketing* y Comunicación

D. Braulio Gil Mor
Responsable de Control Económico

D^a. Silvia Monleón Campos
Responsable de Seguridad Informática

D^a. Laura Pérez Cunchillos
Responsable de Gestión por Procesos y Control Interno

D. Marc Puig Villaret
Responsable del Servicio de Atención al Cliente y Calidad

4.2 Órgano de Control Interno y Comunicación para la Prevención de Blanqueo de Capitales (OCIC)

El Órgano de Control Interno y Comunicación de Prevención de Blanqueo de Capitales en MGS (OCIC) es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos que se consideren adecuados en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación, con objeto de prevenir e impedir operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo en aplicación de lo dispuesto en la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y en su desarrollo a través del Real Decreto 304/2014 de 5 de mayo.

El Comité de Dirección decide sobre la composición de los miembros del OCIC, así como sobre el representante de la Entidad ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, SEPBLAC.

Su composición, al cierre del ejercicio 2023, es la siguiente:

Presidente

D. Ramón Vilar López
Director Económico-Financiero

Secretaria

D^a. Cristina Serrabou Clemente-Alloza
Responsable de Tesorería

Vocales

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Emilio Vicente Molero
Responsable de Gestión de Riesgos y Reaseguro

D^a. Montserrat Menéndez Rosell
Responsable de Asesoría Fiscal

D. Ricard Abellán Sánchez
Responsable del Servicio Jurídico y Cumplimiento Normativo

D. Francisco Javier Puga Piedra
Responsable de Personales

El Representante ante el SEPBLAC es el Presidente, el Sr. Vilar.

Mejoras e iniciativas desarrolladas durante 2023

Los procedimientos y controles aplicados derivan de las directrices establecidas en la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad.

Se relacionan a continuación las principales acciones y mejoras de proceso introducidas durante el ejercicio 2023, en cumplimiento de las anteriores pautas de actuación.

- La Entidad se ha sometido al correspondiente examen de seguimiento anual por parte de un experto externo, referido al año 2022, en plazo y forma con resultados satisfactorios.
- Se han remitido al Servicio Ejecutivo las correspondientes declaraciones semestrales negativas, por no haberse producido operaciones susceptibles de comunicación durante el ejercicio.
- Colaboración periódica con el ORGA, órgano encargado de la recuperación de bienes procedentes de actividades delictivas, atendiendo requerimientos policiales y judiciales.
- Nombramiento de D. Ramón Vilar como Responsable de PBCFT y *Compliance officer*.
- Acción formativa dirigida a todos los miembros del OCIC y de la UT realizada por CGM Auditores.
- Revisión y actualización del *Informe de Autoevaluación de Riesgos*.
- Mejora de controles en los procesos de suscripción para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo.

4.3 Comisión de Cumplimiento y de Control Interno

La Comisión de Cumplimiento y Control Interno, creada en el año 2015, tiene como objetivos fundacionales:

- La identificación de prácticas irregulares, supervisar la idoneidad de los medios de control al respecto y efectuar propuestas de mejora en procedimientos y control que mitiguen el riesgo de que se vuelvan a producir.
- El análisis de las irregularidades derivadas de la actuación de los integrantes de la Organización MGS, identificar sus causas y minimizar sus consecuencias.
- La prevención y minimización de los riesgos penales dentro de la empresa y el incumplimiento de los deberes asumidos por los integrantes de la Entidad.

Su composición en el ejercicio 2023 ha sido la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Vicepresidente Ejecutivo - Director General

Secretarios

D. Enrique Navarro de Mir
Responsable de Auditoría Interna

D. Ricard Abellán Sánchez
Responsable de Servicio Jurídico y Cumplimiento Normativo

Vocales

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Jordi Casas Pons
Director de Recursos Humanos

D. Augusto Ruiz Alonso
Responsable de Gestión Red de Mediación

Durante el ejercicio 2023, la Comisión ha efectuado seguimiento sobre la correcta implantación y desarrollo de los objetivos de la misma, así como de la correcta aplicación de la planificación anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales. Se destacan las principales cuestiones abordadas en el seno de la Comisión:

- Revisión e identificación de riesgos penales incluidos en el Plan de Minimización de Riesgos Penales susceptibles de generar responsabilidad penal a las personas jurídicas.
- Validación de la gestión de riesgos y control interno, llevándose a cabo actuaciones en el contexto del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno por parte de las Funciones de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo para la debida identificación y control de los riesgos penales.
- Acciones de difusión sobre la divulgación y formación referentes al Plan de Minimización de Riesgos Penales.
- Actualización en su caso del Plan de Minimización de Riesgos Penales.
- Valoración de que los riesgos penales lleven aparejados controles suficientes que garanticen la observancia de una actitud de control, adecuada a la actividad y negocio generado en la Entidad.
- Desarrollo de la actividad que garantiza la correcta implantación y revisión de la Política de Distribución aprobada en MGS.
- Informe de Actividad del Responsable de la gestión del sistema interno de información de la Entidad, mediante delegación, para su gestión y tramitación de expedientes de investigación, en la Función de Cumplimiento Normativo.

4.4 Comisión de Riesgos y de Solvencia

La Comisión de Riesgos y de Solvencia tiene por objetivo identificar, evaluar, intervenir, prevenir y proteger las situaciones de riesgo implícito y/o explícito en nuestra organización.

Su composición al cierre del ejercicio 2023 es la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Vicepresidente Ejecutivo - Director General

Secretario

D. Enrique Navarro de Mir
Responsable Función de Auditoría Interna

Vocales

D. Ramón Vilar López
Director Económico Financiero

D. Emilio Vicente Molero
Responsable Función de Gestión de Riesgos

D. Ricard Abellán Sánchez
Responsable Función de Cumplimiento Normativo

D. Braulio Gil Mor
Responsable de Control Económico

D. Francisco Javier García Arias
Responsable de Evaluación de Riesgos y Solvencia

D. Carlos Rodríguez Sánchez
Responsable de Función Actuarial

Las cuestiones más destacadas tratadas en sede de Comisión han sido:

- Despliegue efectivo de las Funciones Fundamentales: seguimiento de la actividad desarrollada, dotación de recursos humanos e información sobre la participación en tareas relacionadas con Solvencia II.
- Seguimiento de los datos más destacados relativos al *Informe de Gestión* y al *Informe de Solvencia II*.
- Revisión anual de todas las políticas escritas que requiere Solvencia II aprobadas por el Consejo de Administración de la Entidad, propuesta de modificaciones y de nuevas políticas.
- Revisión del *Informe de Solvencia y Situación Financiera (SFCR)* e *Informe Periódico de Supervisión (RSR)*.
- Revisión del contenido y registro del *Informe ORSA*.
- Revisión de los envíos de información reportados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Coordinación de la supervisión continua llevada a cabo por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

4.5 Comisión de Productos

La Comisión de Productos es el órgano responsable de la implementación operativa y seguimiento de la Política de Control y Gobernanza de Productos, en el cual se establece un proceso de aprobación de cada uno de los productos de seguro nuevos o las adaptaciones significativas de los existentes antes de su comercialización o distribución a los clientes. El objetivo principal es garantizar que los productos de seguro distribuidos por la Entidad responden a los intereses, objetivos y características de los clientes del mercado al que están dirigidos, de acuerdo a cuanto se establece en la legislación vigente, y en especial en la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016.

Su composición al cierre del ejercicio 2023 es la siguiente:

Responsable

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

Vocales

D. Marc Puig Villaret
Responsable del Servicio de Atención al Cliente y Calidad

D. Javier Lorente Vázquez
Responsable de Automóviles, Patrimoniales y Coordinación de Proyectos

D. Carlos Rodríguez Sánchez
Responsable de Función Actuarial

A continuación, se relacionan las principales actualizaciones llevadas a cabo en 2023:

- Se han analizado 16 fichas de lanzamiento y modificación de productos.
- Se ha completado la monitorización de los 57 productos/versión previstos en el periodo 2023-2025.
- Se han analizado los principales indicadores de calidad.
- Se han revisado los siguientes temas de actualidad:
 - Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
 - Evaluación del riesgo de sostenibilidad en las entidades aseguradoras: aspectos actuariales.

5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2023

5.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se celebró el 15 de junio de 2023 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Cuentas Anuales formuladas por el Consejo de Administración comprensivas del Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Tesorería [lo que el art. 254 de la Ley de Sociedades de Capital denomina “Estado de Flujos de Efectivo”] y *Memoria*, así como del *Informe de Gestión*, correspondientes al ejercicio 2022, tanto de “MGS, Seguros y Reaseguros S.A.”, como de su grupo consolidado.
- Estado de Información no Financiera del grupo consolidado de sociedades encabezado por “MGS, Seguros y Reaseguros S.A.”, correspondiente al ejercicio 2022.
- La gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2022.
- La aplicación del resultado del ejercicio 2022.
- El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los administradores, en su condición de tales, correspondiente al ejercicio 2022, de conformidad con lo previsto en el art. 23º.2 de los *Estatutos Sociales*.
- Un programa de adquisición de acciones de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., y de su financiación, de conformidad con el art. 25º.4 de los *Estatutos Sociales*.
- Aportación de una porción de los beneficios repartibles del ejercicio 2022 a la FUNDACIÓN MUTUA GENERAL DE SEGUROS, al amparo de lo previsto en el art. 25º.5 de los *Estatutos Sociales*.
- Determinación del número de consejeros de “MGS Seguros y Reaseguros S.A.”, dentro del límite previsto en el art. 19º.1 de los *Estatutos Sociales*.
- Reección de D.ª María de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, como consejera independiente, reelección de D. José Javier Sampietro Cosculluela, como consejero independiente y reelección de D.ª Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio, como consejera dominical.
- Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos que adopte la Junta General.

5.2 Consejo de Administración

Durante el año 2023, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en seis ocasiones. Todas las reuniones han tenido la asistencia de todos los consejeros de la Entidad.

En sus sesiones, fundamentalmente, se han tratado los siguientes temas:

- Seguimiento de los objetivos, de las principales magnitudes económico-financieras de la Entidad y de los informes de la Dirección General.
- Seguimiento de los trabajos de las Comisiones de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos, de Auditoría y Cumplimiento, de Inversiones y Estrategia Financiera.
- Seguimiento de acontecimientos e informaciones sectoriales, así como de las nuevas disposiciones regulatorias en preparación.
- Aprobación de la información a remitir a la DGSFP en relación con la implantación de Solvencia II, así como la Documentación Estadístico-Contable.
- Revisión anual y aprobación de las modificaciones correspondientes de las Políticas del Sistema de Gobierno de la Entidad.

- Análisis de los informes anuales de las Funciones de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Actuarial y Gestión de Riesgos.
- Análisis del *Informe de Auditoría*, realizado por nuestros Auditores Externos, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., sobre las Cuentas Anuales del ejercicio 2022.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2022.
- Propuesta de reelección y nombramiento de señores consejeros.
- Convocatoria de la Junta General de Accionistas de la Entidad.
- Propuesta de aportación económica a la Fundación Mutua General de Seguros.
- Propuesta de la distribución de asignaciones estatutarias.
- Seguimiento del *Informe del Servicio de Atención y Defensor del Cliente* y de sus recomendaciones.
- Aprobación del *Informe Anual sobre Gobierno Corporativo* del año 2022.
- Aprobación del *Informe sobre la Evaluación de los Riesgos y la Solvencia (ORSA)*.
- Aprobación del *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR)* y del *Informe Periódico de Supervisión (RSR)* del ejercicio 2022.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Ejecución del programa de formación continuada de consejeros.
- Análisis de los informes anuales de las Funciones de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Actuarial y Gestión de Riesgos.
- Análisis del *Informe Anual de la Comisión de Cumplimiento y Control Interno* y del Informe sobre delitos penales *del Plan de Minimización de Riesgos Penales*.
- Revisión del Informe de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo.
- Informe acerca de las actividades de la Fundación MGS.

6. SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

La valoración del grado de cumplimiento de las recomendaciones debe realizarse en relación con las exigencias y deberes de conducta impuestos por el *Código de Buen Gobierno* de la Entidad.

MGS mantiene un especial empeño en cumplir todas las reglas que imponen los *Estatutos* y el *Código de Buen Gobierno* de la Entidad y, a juicio del Consejo de Administración, se ha dado un exacto y puntual cumplimiento a todas ellas, como se viene describiendo en el presente *informe*.

No cabe reseñar, en consecuencia, ningún hecho, circunstancia o actuación que se aparte de los estándares de buen gobierno, ni los establecidos y recomendados con carácter general, ni los que contiene nuestro *Código*.

Los consejeros asumen el conjunto de deberes y obligaciones contenidos en el Capítulo IX del *Código de Buen Gobierno* de la Entidad, debiendo destacarse la completa ausencia de ningún tipo de operación vinculada o de situaciones de conflicto de intereses. En particular:

- Los consejeros se han informado y preparado adecuadamente para las reuniones del Consejo y, en su caso, de los órganos delegados a los que pertenecen.
- La participación ha sido plena en todas las reuniones del Consejo de Administración.
- Salvo autorización expresa del Consejo de Administración, los consejeros no desempeñan por sí, o por persona interpuesta, cargos en empresas o sociedades competidoras de nuestra Entidad.
- Los consejeros conocen su obligación de abstenerse de intervenir en las deliberaciones y votaciones sobre aquellas cuestiones en las que pudieran tener un interés personal, habiéndose producido este año únicamente en relación a las reelecciones de sus respectivos cargos.
- Los consejeros no han utilizado, con fines privados, información no pública de la Entidad, ni han hecho uso indebido de los activos de la misma.

La comunicación con los accionistas se realiza a través del presente Informe y de la página web de la Entidad (Capítulo X del Código de Buen Gobierno, Comunicación entre el Consejo de Administración y los accionistas, artículos 35, 36 y 37).

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Tras un 2022 marcado por la progresiva vuelta a la normalidad tras la pandemia del COVID-19, 2023 ha sido el año de la recuperación total de actividad económica y social. Este hecho ha permitido que tanto MGS como la Fundación MGS hayan retomado su habitual dinámica de trabajo en materia de responsabilidad social corporativa, actividad que, por otra parte, no se vio afectada negativamente con el estallido de la pandemia, todo lo contrario, aunque sí tuvo que adaptarse al nuevo escenario, reorganizando y posponiendo algunas acciones.

Por ello, con el deseo permanente de MGS Seguros de devolver a la sociedad la confianza depositada en la Entidad a lo largo de los años, tanto desde la propia entidad aseguradora como desde la Fundación MGS, institución canalizadora del mayor volumen de actividad social, se ha dedicado un especial empeño en planificar y el desarrollar múltiples iniciativas solidarias en beneficio de la sociedad en general, de los colectivos más próximos a MGS y de su plantilla.

7.1 Actividades de MGS Seguros

A continuación, se relacionan las principales acciones en materia de RSC que ha llevado a cabo MGS Seguros a lo largo de 2023.

7.1.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. Actividad aseguradora, innovación y lanzamiento de nuevos productos socialmente responsables

En MGS somos conscientes de que la sociedad y sus necesidades evolucionan al ritmo que lo hace el desarrollo social, económico, tecnológico... Es por ello que, además de la actualización y mejora constantes de los productos existentes en nuestra oferta, trabajamos con un compromiso de innovación y adaptación a los nuevos tiempos, apostando por la innovación, la transformación digital y la experiencia de cliente, lo que nos ha llevado, en los últimos años, a la creación de nuevos productos pensados para satisfacer las necesidades actuales y los riesgos crecientes en multitud de ámbitos.

Durante 2023, se han introducido mejoras significativas en los productos de la Gama de Hogar, las cuales permiten aumentar la versatilidad del producto y su adaptación a las diversas necesidades del mercado. Además, en el producto MGS Mascotas se han implementado novedades notables, como la inclusión de la videoconsulta veterinaria gratuita, acompañada de ajustes en la oferta de coberturas para adecuarse a las exigencias de la reciente Ley de Bienestar Animal.

Asimismo, destacamos el lanzamiento de cuatro nuevos productos.

Por un lado, hemos lanzado al mercado MGS Salud Digital, un nuevo concepto de seguro de salud que combina la prestación médica presencial con servicios de valor añadido con un claro componente digital, de respuesta inmediata, para satisfacer las actuales necesidades de los asegurados. El uso de los servicios digitales es ilimitado y gratuito, el cliente solo deberá hacer frente al coste de los servicios baremados, los cuales se ofrecen a un precio mucho más ventajoso que el habitual de mercado.

Por otro lado, también hemos puesto a disposición del mercado MGS Inverseguro y MGS Ahorro Universal, dos nuevos productos que complementan la oferta de la gama de Vida Ahorro de la Entidad.

Por último, hemos lanzado el nuevo MGS Responsabilidad Civil de Festejos, en el cual se han incorporado una serie de novedades y también se ha aprovechado para ampliar el número de eventos asegurables.

b. Creación de oportunidades laborales

La creación de oportunidades laborales, tanto relativas a puestos de trabajo con contrato laboral, como a convenios de prácticas universitarias, forma parte de la forma de ser de MGS y, además, es un claro indicativo de la voluntad de adaptación y permanencia de la Entidad. Ello ha permitido a MGS prestar servicio durante más de 115 años. En este sentido, a lo largo de 2023 fueron 31 las personas que accedieron a un puesto de trabajo con contrato laboral y 65 aquellas que desarrollaron un convenio de prácticas universitarias, siendo en muchos de estos casos el primer contacto con el mundo laboral en los últimos meses o años de su formación.

c. *Cuidado del medioambiente*

En las últimas décadas, más que nunca antes, se han puesto de manifiesto las consecuencias que están produciendo los grandes problemas medioambientales a los que todos nos enfrentamos: crisis climática, escasez de recursos, contaminación, pérdida de biodiversidad...

Por ello, si bien es cierto que el respeto y el cuidado del planeta siempre han sido dos de las principales preocupaciones de MGS, en los últimos años, en línea con los ODS de la ONU por los que la Entidad trabaja anualmente, la gestión medioambiental se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la política de responsabilidad social corporativa de MGS, situándola en el centro de todas las operaciones con el objetivo de fomentar un crecimiento sostenible a largo plazo. Y es que, aunque a diferencia de otros sectores económicos, el desarrollo de nuestra actividad no suponga un gran impacto negativo para el medioambiente al no contener procesos productivos, somos plenamente conscientes de que esta es una responsabilidad por la que debemos luchar conjuntamente todos los actores sociales ya que, entre otras, la salud de las personas depende directamente del entorno en el que viven.

La gestión medioambiental de MGS se articula alrededor de tres ejes fundamentales:

- Uso sostenible de los recursos: trabajamos por la reducción del uso de recursos necesarios para el desarrollo de nuestra actividad.
- Economía circular, prevención y gestión de residuos: nos preocupamos por la correcta manipulación y eliminación de residuos.
- Cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética: apostamos por el impulso de iniciativas que fomenten la sostenibilidad.

Para visibilizar el trabajo desarrollado en este ámbito, que ha permitido reducir el impacto de la actividad de la Entidad sobre el medioambiente y que ha sido posible, en gran parte, gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte de MGS, en la web pública de la Entidad hay disponible un apartado sobre la política de gestión medioambiental, en el que se puede consultar información más detallada acerca de los objetivos conseguidos en los últimos años en cada uno de los ejes principales y también sobre las nuevas acciones y retos planteados.

d. *Cumplimiento de los criterios ESG en las inversiones*

Desde la entrada en vigor del Reglamento sobre inversiones sostenibles (UE) 2019/2088, en MGS hemos incorporado, como métricas adicionales a tener en cuenta cuando se inicia cualquier proceso de inversión, los criterios ESG.

e. *Apuesta por el deporte y la juventud a través de nuestros patrocinios*

El deporte y la juventud son ámbitos y grupos sociales especiales para MGS Seguros. Por este motivo, siempre que tenemos la oportunidad, impulsamos iniciativas en su favor. En el año 2023 hemos dado un paso al frente en lo relativo a nuestra apuesta deportiva, ya que nos hemos convertido en *partner* oficial de un club histórico del fútbol español con más de 90 años de trayectoria, el Real Zaragoza. Además de otros activos publicitarios, gracias a este patrocinio nuestra imagen se ha incorporado en la manga izquierda de las camisetas de juego del equipo.

Durante el año hemos mantenido también nuestro acuerdo de colaboración con Real Federación Española de Hockey por el cual damos nombre a la Liga masculina de División de Honor, hemos estado presentes en la Copa del Rey y hemos patrocinado a las selecciones absolutas. También hemos colaborado con la Federación en los proyectos de promoción del deporte base y hemos fortalecido y ampliado nuestro acuerdo de promoción del deporte inclusivo mediante el Hockey+, la categoría inclusiva de la Federación, que este año ha organizado el primer Campeonato de España gracias, principalmente, al impulso de MGS. Asimismo, durante el año, hemos acogido en nuestras instalaciones jornadas destacadas, como el *Media Day*, que sirvió para despedir a la selección española masculina antes de viajar hacia la India, donde disputó el Mundial de hockey hierba.

Como viene siendo habitual desde hace ya más de una década, en el ámbito de los patrocinios también hemos seguido apoyando a nuestro piloto de *rallies*, Isidre Esteve, y a su proyecto de deporte inclusivo en las diferentes andaduras en las que ha participado durante el año, como el Rally Dakar 2023 o el Rally de Marruecos, citas en las que Isidre ha conseguido destacadas posiciones.

Por último, en el ámbito de la presencia de nuestra marca en eventos deportivos y relacionados con la juventud, destacamos la campaña de patrocinios locales y la campaña de agentes financiados, novedad puesta en marcha en 2023 para ayudar a potenciar la imagen de los nuevos nombramientos de mediadores de MGS, iniciativas a través de

la que hemos brindado apoyo durante el año a muchos eventos de proximidad de nuestros agentes: carreras, ferias, torneos, festividades...

f. Contratación de personas con discapacidad

MGS combina su trabajo y las diversas iniciativas en favor de la integración social con la contratación de personas con discapacidad, dando así cumplimiento a la Ley General de Discapacidad (LGD). Además, potencia este tipo de iniciativas con la adopción de medidas alternativas como la contratación de diversos servicios y la adquisición de productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

g. Colaboración con la Fundación Isidre Esteve a través de la iniciativa Euro Solidario

Un año más, gracias a la iniciativa Euro Solidario, desde MGS hemos realizado una donación de 6.695 € a la Fundación de nuestro piloto de *rallies* Isidre Esteve, que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad física, problemas de movilidad o en riesgo de exclusión social, siempre a través del deporte y la actividad física. Los proyectos que se financian actualmente a través de esta iniciativa son:

- El cojín inteligente, que evita la aparición de úlceras por presión en personas que van en silla de ruedas.
- Los centros deportivos especializados, que permiten realizar actividad física a las personas con lesiones medulares, aportándoles numerosos beneficios para su vida diaria.

h. Donación de diferentes materiales a la ONG Active África

En el mes de febrero, MGS hizo entrega a la ONG Active África de un lote de diferentes materiales, tales como bolígrafos, gorras, polos, camisetas, sudaderas, termómetros digitales y herramientas.

Active África, ONG con quien MGS mantiene una estrecha y fluida relación de colaboración, desarrolla proyectos educativos, sanitarios y de empoderamiento de la mujer en Malau y Kenia.

i. Concurso contra el fraude

En el mes de junio MGS celebró la entrega de premios de la XXI edición de los Premios de detección del fraude. Un concurso en el que se premia a los tramitadores y tramitadoras que han presentado los mejores casos detectados en el año anterior, a los más participativos (en número de casos presentados y en ahorro total conseguido) y al profesional más destacado.

En el año 2022 hemos superado el número de casos irregulares detectados en años anteriores, consiguiendo incrementar el ahorro neto hasta casi los 5 millones de euros. Este logro no hubiera sido posible sin el trabajo y dedicación de nuestros tramitadores, así como la colaboración de los profesionales. La lucha contra el fraude es un esfuerzo conjunto que requiere la participación activa de todos los actores involucrados.

7.1.2 Acciones en beneficio de los colectivos más próximos a MGS

a. MGS Club Clientes, nuestro programa de ventajas para los clientes más exclusivos

Con el objetivo de premiar la fidelidad de nuestros clientes más exclusivos, en el año 2020 lanzamos MGS Club Clientes, un plan de ventajas y beneficios especiales. Pertenecer al Club implica acceder a múltiples privilegios únicamente disponibles para sus integrantes, relacionados con coberturas adicionales o ampliadas en el seguro de hogar, atractivo tipo de interés especial en la contratación de productos de ahorro, promociones, sorteos, eventos...

Para ser miembro del Club, además de disponer del email y/o móvil informado como medio de comunicación, se deben cumplir una de las siguientes características:

- Ser titular de al menos 2 pólizas en vigor, sin contar productos de ahorro, con una prima neta anual superior a 100 € cada una de ellas.

- Ser titular de al menos 1 póliza en vigor durante los últimos 10 años con una prima neta anual superior a 100 €, sin contar productos de ahorro.

Al cierre del ejercicio más de 170.000 clientes forman parte del MGS Club y aproximadamente 5.000 se han beneficiado directamente de alguna de las ventajas exclusivas de pertenecer al mismo.

b. Protección especial de nuestros clientes a través de servicios, campañas y coberturas y garantías adicionales

La correcta protección de nuestros clientes es un pilar fundamental de la forma de ser de la Entidad. Por ello, más allá de los compromisos que legal, normativa y contractualmente hemos contraído con ellos, muchas son las ocasiones en las que MGS, por iniciativa propia, pone en marcha acciones destinadas a mejorar su protección y fomentar su grado de satisfacción con la Entidad.

Es el caso de campañas como la del tratamiento antilluvia gratuito para todos los clientes de autos de MGS, la cobertura de un siniestro, hasta 300 € al año, de determinadas situaciones excluidas de la cobertura habitual en el caso de los clientes de MGS Club con seguro de Hogar, las diferentes campañas que la Entidad pone en marcha en situaciones de fenómenos meteorológicos adversos o el servicio de alertas meteorológicas.

En 2023 también hemos incluido servicios innovadores que facilitan las gestiones a los clientes, como las videoverificaciones en los productos patrimoniales o la videoconsulta veterinaria en el caso del producto MGS Mascotas, así como nuevos servicios digitales en los productos de asistencia sanitaria, como es el caso de la solicitud de duplicado de la tarjeta sanitaria, la solicitud de autorización médica o el buscador de clínicas dentales.

c. Museo histórico MGS Seguros

El Archivo Histórico MGS Seguros es un espacio de recuerdos e ilusiones que recoge la evolución de nuestra Entidad desde su creación hace ya más de 115 años, así como la de la Fundación MGS y también la del sector asegurador de nuestro país.

Creado hace ya más de ocho años, puede visitarse en la planta -2 de nuestras oficinas en la Avenida Diagonal de Barcelona y está formado por dos salas. La sala de la exposición permanente, en la que podemos observar documentos como los primeros estatutos, el primer seguro formalizado, la primera póliza emitida íntegramente por medios informáticos, así como, cartelería y documentación de todo tipo relacionada con nuestra Compañía. Y la sala de la exposición temporal, que se ha renovado integralmente durante el año 2023 y que actualmente acoge una exposición sobre el patrimonio artístico de MGS.

d. Protección de la tercera edad a través de la actividad residencial MGS Seniors

Conscientes del creciente número de personas del segmento de población senior y de la cada vez mayor demanda de prestaciones especializadas por parte de este grupo poblacional, en el año 2018 MGS se inició el ámbito de los servicios para personas mayores incorporando una nueva línea de negocio centrada en las residencias de la tercera edad.

Ya son 5 las residencias del proyecto MGS Seniors que funcionan a pleno rendimiento y en cada una de ellas también se lleva a cabo una importante acción de responsabilidad social corporativa destinada a mejorar la calidad de vida de los residentes y sus familiares: actividades como fisioterapia, rehabilitación, risoterapia, talleres, visitas...

Además, la línea de negocio de MGS Seniors se alinea con la política de RSC de MGS en lo que a creación de puestos de trabajo, de elevada cualificación, se refiere. Es de destacar que las cinco residencias de MGS Seniors cuentan con un número de personal un 20 % superior al requerido por ley en función de la ocupación.

7.1.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

a. Formación continua

La formación del personal de MGS es fundamental para la mejora de su capacitación y el correcto funcionamiento de la Entidad, por ello cada año se realiza una intensa actividad en este ámbito. En el año 2023, el personal de MGS ha recibido un total de 16.170 horas de formación, una cifra que da de media 31 horas formativas por persona empleada.

La mayor parte de la actividad formativa de MGS se realiza a través del Campus MGS, una herramienta muy visual e intuitiva que permite desarrollar cursos formativos interactivos y amenos. Gracias a esta herramienta y a todas aquellas actividades y cursos formativos, tanto presenciales como *online*, que la Entidad facilita a los empleados, el personal conoce y desarrolla habilidades y asume aquellos conocimientos fundamentales para desarrollar las funciones que exige su puesto de trabajo.

b. Plan de comunicación interna para empleados

Alineado con el compromiso de MGS con sus empleados y con establecer a estos como el centro de su actividad, la Entidad desarrolla, anualmente, un intenso plan de comunicación interna con el objetivo de que el personal, independientemente del puesto de trabajo que ocupe y de la ubicación física de este, conozca todas aquellas novedades que, tanto interna como externamente, tienen implicación con su ocupación. Son ejemplos de ello publicaciones como el Boletín Electrónico del Empleado, la revista *MGS Índice* y todas las comunicaciones que se hacen llegar a la plantilla a través de correo electrónico, que han sido más de 70 en el año 2023.

c. Sistema híbrido de teletrabajo

Con el objetivo de salvaguardar la salud de los empleados de nuestra Entidad, durante los meses más complicados de la pandemia del COVID-19 toda la plantilla de MGS desarrolló sus funciones en modalidad teletrabajo. La organización comercial volvió, de forma progresiva, a su puesto de trabajo presencial en el mes junio de 2020, mientras que la organización central, debido al volumen de personal de servicios centrales con puesto de trabajo en una misma planta, volvió presencialmente en noviembre de 2021.

Con la vuelta a la oficina, las personas de servicios centrales iniciaron una prueba piloto de trabajo híbrido que permite a los empleados trabajar tres días en la oficina y dos en casa. La prueba piloto se ha alargado durante 2023 con la incorporación de la posibilidad de teletrabajar desde una segunda residencia.

d. Prevención y seguridad laboral

La prevención de riesgos laborales es otra de las actividades esenciales para MGS, por lo que desde este departamento cada año se lleva a cabo una labor esencial. La gestión de la protección frente a la pandemia ha ocupado gran parte de los esfuerzos en este ámbito durante los últimos años. En este sentido, la Entidad ha desplegado un plan de actuación muy extenso, adecuando puestos de trabajo a la normativa que se iba desarrollando, gestionando la correcta protección de los trabajadores y realizando un exhaustivo seguimiento de los contagios sucedidos en la plantilla.

Siguiendo en el ámbito sanitario, la Entidad realiza reconocimientos médicos a su plantilla de forma periódica. Como novedad, y con el objetivo de seguir mejorando este servicio, se incorporó en el protocolo médico a aplicar en la realización de los reconocimientos médicos del personal MGS, la determinación del hierro en las analíticas de sangre de mujeres, manteniéndose como hasta entonces la determinación de PSA en las analíticas de hombres mayores de 45 años.

e. Servicio Médico de Hospital Digital

Durante todo el año 2023 se ha mantenido el servicio médico telemático Hospital QuirónSalud Digital, dando así acceso a todo el personal de MGS a un servicio con la garantía de calidad de Quirónsalud, que permite contar con un médico sin necesidad de desplazarse. Algunas de las características principales de este servicio son las consultas telefónicas inmediatas de medicina general, el asesoramiento médico por *chat* de las especialidades médicas de medicina general, nutrición y dietética y apoyo psicoemocional o la receta electrónica.

f. Igualdad laboral

La promoción y consecución de la igualdad laboral real a todos los niveles: económico, jerárquico, conciliador... se ha erigido como una importante meta que todos los actores sociales debemos incorporar como compromiso. En MGS consideramos la igualdad como parte de nuestro ADN y, aunque situaciones pasadas afectan a la realidad presente, trabajamos para reducir el porcentaje de desigualdad existente en ciertos ámbitos en algunos puestos de trabajo.

En este sentido, la Entidad cuenta desde el año 2012 con un *Plan de Igualdad* tendente a favorecer medidas de conciliación y que apuesta por evitar firmemente cualquier tipo de discriminación. Durante el año 2023 se ha desarrollado la negociación y redacción de un nuevo *Plan de Igualdad* que debe aprobarse en los próximos meses y que debe permitirnos auditar la situación real de la Entidad en este cometido, implementar los mecanismos correctores necesarios y plantear nuevas acciones de mejora para sus años de vigencia.

g. *Reconocimientos, obsequios y ayudas*

Como agradecimiento al compromiso, implicación y fidelidad demostradas con nuestra Entidad, cada año se conceden reconocimientos a aquellos empleados que llevan trabajando en MGS 25, 40 y 50 años.

En 2023, con motivo de la situación de elevada inflación y con el objetivo de ayudar a las familias de MGS a hacerle frente, la Entidad aprobó la materialización de una paga extraordinaria de 500 € por empleado que se hizo efectiva en el mes de enero.

Además de estos reconocimientos, nos gusta compartir con nuestros empleados los momentos especiales, por ello a lo largo del año 2023 les hemos hecho beneficiarios de:

- Lotes navideños, destinados a todo el personal activo, personal pasivo, colaboradores externos y estudiantes con convenios de colaboración. El personal puede escoger, en función de sus preferencias, entre 7 opciones diferentes.
- Regalo de Reyes MGS: dotación económica para la compra de un juguete de Reyes para los hijos del personal menores de 6 años.
- Premios económicos de nupcialidad.
- Pack de obsequios por el nacimiento de un hijo/a del personal de la Entidad: incluye canastilla de nacimiento, regalo al empleado cuando se incorpora al trabajo tras el periodo de baja y, por último, cuando el hijo cumple su primer año.
- Brindis de Navidad: en una fecha cercana al día 24 de diciembre, Nochebuena, la Entidad establece un horario de trabajo especial, hasta las 12 horas, y posteriormente los empleados disfrutan de un aperitivo a cargo de la Empresa.

h. *Beneficios sociales*

Son numerosos los beneficios sociales de los que puede disfrutar el personal de MGS por el simple hecho de formar parte de la Empresa. Aunque es cierto que muchos de ellos tienen su origen en el convenio colectivo de seguros al que la Entidad se acoge, también lo es que la regulación existente en MGS introduce, en la mayoría de ellos, mejoras y mayores flexibilidades que las que el convenio exige legalmente. A continuación, se resumen los principales beneficios sociales disponibles en la actualidad:

- Relacionados con el tiempo de trabajo
 - Días de vacaciones y disfrute de horas en el año siguiente: los trabajadores de MGS disfrutan de 30 laborables anuales de vacaciones, 5 más de los que establece el convenio por normativa. Además, existe la posibilidad de disfrutar de hasta 8 horas de vacaciones del año anterior hasta el 15 de enero, siempre y cuando ese día de vacaciones se encuentre ya iniciado en el año anterior en horas.
 - Días de asuntos particulares: el convenio establece que el trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo por asuntos particulares hasta un máximo de 24 horas al año, preavisando a la empresa con una antelación de al menos 48 horas, siempre que las circunstancias y naturaleza del asunto así lo permitan. En MGS se pueden disfrutar de hasta 3 días más, como norma general, 40 horas en total. Estos días serán compensados a cuenta de vacaciones.
 - Indisposición y visita médico: se dispone de 20 horas anuales para atender indisposiciones o asistencia médica sin necesidad de recuperación. Una vez superado dicho plazo, las siguientes horas deberán recuperarse antes del último día del mes siguiente al hecho causante, en fracciones mínimas de 30 minutos.
 - Flexibilidad horaria: el convenio establece que las horas de referencia para la entrada y salida del trabajo serán las 8 y las 17.30 horas, respectivamente, con la posibilidad de aplicar una flexibilidad horaria a partir de la hora de entrada y salida de hasta 60 minutos. En MGS esta flexibilidad es más amplia, pudiendo realizar hasta 2 horas de comida y recuperando esta diferencia por la tarde. Además, en el caso de la jornada en modalidad de teletrabajo la flexibilidad aún es mayor, estableciéndose periodos de

presencial obligatoria y pudiendo repartir el resto del tiempo de trabajo entre las 8 horas de la mañana y las 21 horas de la noche.

- Horarios especiales: esta es una de las ventajas por pacto interno de MGS que el convenio ni siquiera contempla. Para facilitar la conciliación de la vida personal y profesional, la Dirección de la Entidad y la Representación de los Trabajadores estudia anualmente las fechas de celebración de festividades de carácter nacional para valorar la posibilidad de realizar horarios especiales en sus vísperas, facilitando así el disfrute de las mismas. Por ejemplo, el día 5 de enero, el día 31 de diciembre y el Miércoles o Jueves Santo.
 - Jornada intensiva: el convenio establece la posibilidad de realizar la jornada laboral en jornada continua del 15 de junio al 15 de septiembre. En MGS esta modalidad se amplía un mes, realizándola del 1 de junio al 30 de septiembre.
 - Bolsa de horas para las personas con hijos/as menores de 8 años de edad o de menores con alguna discapacidad hasta los 16 años: cuando la persona trabajadora no haya podido realizar, exclusivamente por motivo de la guardia del menor, el número de horas diarias correspondientes a su horario, podrá recuperar el déficit generado hasta antes de que finalice el mes siguiente a su realización. La empresa estudia también, en el mismo sentido del párrafo anterior, cualesquiera otras circunstancias familiares de hijos e hijas con edad superior a los 8 años o con discapacidad, independientemente de la edad de estos, procurando compatibilizar la profesión y la vida familiar.
- Relacionados con permisos

- Con derecho a remuneración

- Matrimonio y parejas de hecho: en los casos de formalización del matrimonio y de parejas de hecho, el convenio colectivo establece un permiso retribuido de 15 días que debe disfrutarse en la fecha en que se produzca la situación que los origina, sin poder trasladarlos a los días naturales o laborales inmediatos. En MGS podrá iniciarse el disfrute de esos 15 días naturales en el momento en que la persona desee, con la única premisa de que la fecha del enlace quede incluida en el período que abarca el citado permiso.
- Accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella. Cinco días laborales, siempre y cuando permanezca el hecho causante que origina el permiso. Este punto ha sido modificado en positivo durante 2023 debido a las actualizaciones normativas en materia de conciliación laboral y familiar.
- Fallecimiento del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad: dos días laborales. Cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo se ampliará en dos días. El permiso toma efecto el mismo día que tiene lugar el hecho causante, siempre que no se haya cumplido la jornada laboral. En MGS se puede fraccionar en horas los días de permiso en caso de fallecimiento, siempre que no se precise desplazamiento al efecto.
- Permiso de nacimiento o cuidado del menor: atendiendo a la normativa, las personas trabajadoras tienen 16 semanas ininterrumpidas. 6 de ellas tienen carácter obligatorio y comienzan a disfrutarse desde el mismo día del parto. El resto se pueden utilizar a lo largo del primer año de vida del hijo por períodos mínimos semanales.
- Nacimiento de nieto o nieta, que será extensible a situaciones de adopción o acogimiento. Un día laborable. El permiso toma efecto el mismo día que haya tenido lugar el nacimiento, siempre que no se haya cumplido la jornada laboral.
- Cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal: el trabajador de MGS podrá ausentarse por el tiempo indispensable, cuando su incumplimiento hace incurrir en responsabilidad y se trate de un deber hacia la colectividad que no puede ser cumplido a través de un representante.

- Reducción de jornada por tratamiento oncológico: atendiendo al Convenio Colectivo, las personas trabajadoras que se encuentren en tratamiento oncológico tendrán derecho a una reducción retribuida de hasta un 25% de su jornada laboral mientras dure el tratamiento.
- Exámenes: el trabajador de MGS podrá ausentarse por el tiempo necesario, con un máximo de tres convocatorias por asignatura y curso académico, para la obtención de un título oficial relacionado con la actividad de la Empresa, avisando con una antelación mínima de 48 horas.
- Cuidado del lactante: permiso que podrá disfrutarse en una hora diaria de ausencia del trabajo hasta que el menor cumpla 9 meses o en una acumulación en jornadas completas equivalente a 15 días laborales. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiples. Podrá ser disfrutado por ambos progenitores, sin que pueda transferirse su ejercicio al otro progenitor, adoptante, guardador o acogedor. Cuando ambos progenitores, adoptantes, guardadores o acogedores ejerzan este derecho con la misma duración y régimen, el periodo de disfrute podrá extenderse hasta que el lactante cumpla 12 meses, con reducción proporcional del salario a partir del cumplimiento de los nueve meses.
- Traslado del domicilio habitual: el trabajador podrá ausentarse un día cuando se produzca el hecho causante.
- Exámenes prenatales, técnicas de preparación al parto y casos de adopción o acogimiento: el trabajador de MGS podrá ausentarse por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto y, en los casos de adopción o acogimiento, o guarda con fines de adopción, para la asistencia a las preceptivas sesiones de información y preparación y para la realización de los preceptivos informes psicológicos y sociales previos a la declaración de idoneidad, siempre, en todos los casos, que deban tener lugar dentro de la jornada de trabajo.
- Permiso retribuido para la protección de la maternidad. La mujer gestante que lo solicite tendrá derecho a una reducción retribuida del 25% de su jornada de trabajo a partir de la semana 30 de gestación.

- Sin derecho a remuneración

- Reducción de jornada por guarda legal: el Convenio Colectivo establece el derecho a una reducción de jornada diaria para quien, por razones de guarda legal, tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad, entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquella con la correspondiente reducción de salario. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo del cónyuge o pareja de hecho, o un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho que, por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida. MGS, además de sujetarse a la normativa, permite al trabajador acogerse a la realización de un horario de 8 a 15 horas en los días de jornada partida, aunque dicha reducción suponga menos de un octavo de la jornada a realizar.
- Cuidado directo durante la hospitalización y tratamiento continuado de un menor a cargo afectado por cáncer, o por cualquier otra enfermedad grave, en los términos y condiciones establecidos reglamentariamente. Derecho a una reducción de la jornada de trabajo de, al menos, un 50 por ciento, con la disminución proporcional del salario.
- Situaciones de fuerza mayor por motivos familiares urgentes relacionados con familiares o personas convivientes. Posibilidad de ausentarse cuando sea necesario por motivos urgentes, en caso de enfermedad o accidente que hagan indispensable su presencia inmediata.
- Permiso parental para el cuidado de hijo, hija o menor acogido (acogimiento por tiempo superior a un año). Duración no superior a ocho semanas, continuas o discontinuas, hasta que el menor cumpla ocho años. Podrá disfrutarse a tiempo completo, o en régimen de jornada a tiempo parcial conforme a lo establecido reglamentariamente.
- Licencias no retribuidas: el trabajador con, al menos, una antigüedad en la empresa de un año tendrá derecho a que se le reconozca una licencia sin sueldo de hasta un mes de duración, que podrá disfrutarse en periodos mínimos de quince días, para atender alguno de los supuestos extraordinarios siguientes: procesos de adopción en el extranjero; necesidad de asistencia a un familiar de primer grado por

enfermedad grave, hospitalización o discapacidad del mismo; sometimiento a técnicas de reproducción asistida. Estas circunstancias deberán acreditarse por el trabajador que solicite la licencia sin sueldo. El trabajador que la hubiera disfrutado no podrá acogerse a otra por la misma circunstancia hasta que hubiese transcurrido un periodo mínimo de un año desde el término de la anterior. Dichas licencias sin sueldo conllevarán la suspensión del contrato de trabajo, no computando a efectos de antigüedad en la empresa por el tiempo de su duración.

- Relacionados con beneficios económicos

- Préstamos y anticipos: el convenio establece que el personal con un mínimo de permanencia en la empresa de dos años tendrá derecho a la concesión de anticipos para hacer frente a gastos extraordinarios por razón de matrimonio/divorcio de los empleados, o enfermedad/accidente grave del empleado o familiares de primer grado (hasta 4 mensualidades de sueldo tabla), así como gastos de matrícula y libros de los hijos de los empleados o sus hijos (hasta dos mensualidades de sueldo tabla). En MGS se estudia cada caso de forma particular existiendo la posibilidad de ampliar las condiciones impuestas por el convenio.

Además, en el año 2023 la Entidad ha puesto a disposición de los empleados la opción de préstamos personales. MGS dispone de un fondo de 1.000.000 € para la concesión de préstamos personales a empleados con una antigüedad mínima de 3 años. El plazo máximo de devolución son 5 años y 10 años en el caso de adquisición de vivienda habitual. En 2023 se han realizado 20 concesiones por un importe total de 284.500 euros. Las cuantías y motivos por las que se puede solicitar el préstamo son los siguientes:

- Adquisición de vivienda habitual: hasta 20.000 €
- Reformas en la vivienda habitual: hasta 15.000 €
- Adquisición de vehículo para uso propio: hasta 15.000 €
- Enfermedad o intervención quirúrgica grave (hasta familiares de primer grado): hasta 15.000 €
- Gastos de sepelio: dotación económica para la familia del empleado o del jubilado fallecido.
- Ayuda escolar: la Entidad dota anualmente un fondo económico para que sea repartido entre aquellos empleados que tengan hijos entre 4 y 16 años e hijos con discapacidad.
- Tarjeta restaurante: dando cumplimiento a la regulación del convenio relativa a la materialización de la compensación por comida, en MGS los trabajadores pueden escoger si prefieren recibir esta retribución en su nómina, sujeta a las deducciones fiscales correspondientes, o prefieren recibirla en una tarjeta específica para poder realizar los pagos a este respecto, opción que conlleva menor retención fiscal.
- Tarjeta transporte: los trabajadores de MGS pueden solicitar la tarjeta transporte, una herramienta de retribución flexible que consiste en la posibilidad de destinar parte del salario a la compra de títulos de transporte público colectivo mediante una tarjeta de prepago. De este modo el importe destinado a dicha tarjeta estará exento fiscalmente hasta una cuantía máxima de 1.500€/año.
- Seguro de salud: aquellos empleados que tengan contratado un seguro de salud en MGS podrán acceder al sistema de retribución flexible con las ventajas que tiene de acuerdo a la normativa fiscal vigente.
- Seguro de Exteriorización de Compromisos por Pensiones: MGS realiza aportaciones anuales a un Seguro de Exteriorización de Compromisos por Pensiones, obligatorio por normativa del convenio colectivo, herramienta que permite acumular un capital accesible para el personal en el momento de su jubilación.
- Seguro de vida por fallecimiento e invalidez: Seguro de vida para todos los empleados, cubriendo los riesgos de muerte y de anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez por un capital de 27.000 euros con garantía complementaria que otorgue el pago de doble capital (54.000 €) para el caso de muerte por accidente, sea o no de trabajo.

i. Ofertas exclusivas, descuentos en seguros y otras ventajas

- Ofertas exclusivas: por el simple hecho de formar parte de la familia MGS los empleados pueden ahorrar en sus compras y contrataciones, beneficiándose de un amplio abanico de descuentos en múltiples marcas y servicios, desde descuentos en la compra de entradas hasta tiendas de alimentación, agencias de viajes, ópticas, hoteles o gimnasios. Como novedad, en 2023 hemos incluido nuevas marcas, como Kia, y hemos sumado una nueva

- plataforma de descuentos, MGS Club de Benefits, que se suma a Corporate Benefits. Ambos son espacios digitales que reúnen interesantísimos descuentos en algunas de las principales marcas de nuestro país.
- Descuentos en seguros: en la oferta de productos aseguradores de MGS están disponibles para empleados, a un precio reducido: Autos 20 %, Hogar 10 % y Seguros de Vida Riesgo 20 %. Algunos descuentos pueden alcanzar, además, a familiares de hasta 2º grado, siendo posible acumularlo a la Nota Técnica.
- Apartamentos y albergue: la Entidad pone a disposición de los empleados diversos apartamentos de verano y un Albergue de montaña en Campelles para que puedan disfrutarlos junto a sus familias.

7.2 Actividades de la Fundación MGS

La Fundación MGS es la canalizadora de la mayor parte de las acciones de responsabilidad social corporativa de MGS Seguros. A continuación, se relacionan las llevadas a cabo durante el año 2023.

7.2.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. *Diseño y venta del Calendario Solidario 2023*

Durante los primeros meses de 2023, la Fundación MGS puso a la venta su tradicional calendario solidario anual. Gracias a la solidaridad de empleados, mediadores y colaboradores se recaudaron 17.500 € que fueron íntegramente donados a Cáritas Española, más concretamente a su programa en beneficio de la infancia y la adolescencia, con el que pretenden acompañar a las familias de manera integral tanto en el fortalecimiento educativo, laboral y de convivencia, como con ayudas de carácter económico... La entrega formal de la donación se produjo el 24 de febrero en una reunión, realizada a través de videoconferencia, con la presencia de miembros del Patronato de la Fundación MGS y de colaboradores de Cáritas Española.

b. *Donación de 10.000 € a Bomberos Unidos Sin Fronteras para labores de rescate en Turquía y Siria tras un intenso terremoto*

La Fundación MGS donó, en el mes de febrero de 2023, 10.000 € a la ONG Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) con motivo del devastador terremoto, de 7,8 en la escala Richter, que arrasó a principios de año grandes zonas del sureste de Turquía y el norte de Siria. Esta ayuda sirvió para las labores que el equipo de BUSF llevó a cabo sobre el terreno, centradas en el rescate de personas heridas y desaparecidas y en el análisis y la gestión de las necesidades de los supervivientes.

c. *Concierto Solidario en favor de la Fundación Sant Joan de Déu y AIS*

La Fundación MGS celebró, el 17 de mayo, la VI edición de su Concierto Solidario en la Sala Luz de Gas de Barcelona, una noche de música en directo que se convirtió en una velada inolvidable gracias a la actuación de la MGS Band, formada por empleados de MGS Seguros, que versionaron durante casi dos horas de concierto una selección de conocidos temas de los 80, 90 y 2000.

El evento alcanzó una recaudación total de 6.000 euros tanto por la venta de entradas como por las aportaciones directas a Fila 0. La Fundación MGS efectuó la donación íntegra del citado importe en un 50 % a la Fundación Sant Joan de Déu de Barcelona en colaboración con su programa de investigación del cáncer infantil, y en el otro 50 % a AIS (Ayuda a la Infancia Sin Recursos), entidad que a través del voluntariado ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional.

d. *Nueva campaña de recogida para la Federación Española de Bancos Alimentos*

La Fundación MGS entregó el pasado mes de noviembre el importe recaudado, un total de 10.000 euros, en la campaña de apoyo a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) que organiza anualmente y que en 2023 alcanzó su novena edición. Desde el inicio de su colaboración, la Fundación MGS ha entregado a la FESBAL más de 20 toneladas de alimentos no perecederos y más de 50.000 euros.

e. *Apoyo a la jornada de submarinismo adaptado de Área Adaptada*

En 2023 la Fundación MGS volvió a colaborar con la Asociación Área Adaptada en su jornada de submarinismo adaptado para personas con discapacidad. En esta edición la jornada se celebró el 23 de noviembre en Ripoll.

El submarinismo adaptado es una actividad beneficiosa para las personas con discapacidad ya que les permite ejercitar todos los músculos del cuerpo, además de sentir una mayor libertad de movimientos al encontrarse bajo el agua, prescindiendo de sillas de ruedas, muletas o cualquier otra ayuda técnica ortopédica.

Gracias a esta iniciativa, decenas de personas de todas las edades con discapacidad física, psíquica o sensorial pudieron disfrutar de un bautizo de submarinismo.

7.2.2 Acciones en beneficio de los colectivos más cercanos a MGS Seguros

a. *Ciberfiesta de Navidad 2023*

Tras un año lleno de ilusiones compartidas, el 15 de diciembre la Fundación MGS volvió a invitar a los hijos, hermanos, nietos y sobrinos del personal, jubilados, mediadores, clientes de MGS Club y personal de las residencias MGS Seniors a la Ciberfiesta que organiza anualmente para celebrar la llegada de la Navidad. La jornada vino acompañada de una novedad muy especial, y es que en ella los más pequeños pudieron disfrutar de un taller de *showcooking* de la mano de The Playcookids en el que aprendieron sobre alimentación saludable a la vez que pudieron elaborar y degustar posteriormente una receta de tortitas navideñas. En esta edición, repetimos la experiencia de años anteriores y, además de la participación de los niños que se encontraban presencialmente siguiendo la jornada desde el Auditorio MGS, los niños que la siguieron a través de *streaming* también pudieron participar desde sus casas con el envío de fotos del proceso de elaboración de la receta.

b. *Concierto Solidario en la residencia de MGS Seniors Sabadell-Allegra*

La Fundación MGS organizó el 18 de octubre un concierto solidario en la residencia de mayores MGS Seniors Sabadell – Allegra. Más de 200 personas, entre residentes, familiares y empleados del centro, disfrutaron de una tarde de música en directo gracias a la actuación de la MGS Band, formada por empleados de MGS Seguros, que versionaron durante más de una hora de concierto una selección de temas populares adaptados para la ocasión. Los residentes expresaron su sincero agradecimiento por este especial concierto al aire libre, donde se divirtieron rememorando éxitos de su juventud. Luego, compartieron un momento especial disfrutando de una merienda pensada especialmente para la ocasión.

c. *Experiencias de realidad virtual para los usuarios de las residencias MGS Seniors*

Dado el entusiasmo que generó en 2022 la acción de puesta a disposición de los usuarios de las residencias MGS Seniors de sesiones de realidad virtual, en 2023 la Fundación MGS incluyó en su programa de actividades la prórroga de esta iniciativa. De esta forma, durante el ejercicio se ha mantenido vigente el acuerdo de colaboración con la plataforma Wake Up and Smile, empresa con amplia experiencia en la realización de este tipo de sesiones tanto en centros de la tercera edad, como en hospitales, y los usuarios de las cinco residencias MGS Seniors han podido disfrutar, a través de actividades individuales o colectivas, de ejercicios de activación sensorial.

d. *Ciclo de Jornadas Formativas de mejora personal y profesional para empleados, mediadores, y clientes*

Este 2023, la Fundación MGS ha vuelto a incluir, en su calendario de actividades, una de sus acciones más destacadas, el Ciclo de Jornadas Formativas dirigido a empleados, mediadores y clientes de nuestra Entidad.

El ciclo se inició el 18 de enero con la ponencia titulada “Cómo convertir nuestra profesión en nuestra pasión”, de Borja Vilaseca, escritor, profesor, conferenciante y creador de proyectos pedagógicos orientados a promover un cambio de paradigma en la sociedad. Vilaseca inició su exposición explicando el concepto de Eneagrama, un sistema que permite analizar y clasificar los distintos tipos de personalidad, y, a través de diferentes cuentos filosóficos, expuso cómo las personas mantenemos una actitud en base a un sistema de creencias, lo que provoca una enorme resistencia al cambio y a mantenernos en la zona de confort. Para finalizar, enfatizó acerca de que la pasión y la actitud son determinantes para tomar responsabilidad en dar lo mejor de uno mismo y no poner límites al desarrollo personal.

En el mes de febrero la iniciativa continuó con la jornada de una nueva colaboradora de la Fundación MGS, Mar Gómez, licenciada en Ciencias Físicas por la Universidad Complutense de Madrid y meteoróloga de referencia para medios de comunicación internacionales como BBC o TRT World. En la jornada, titulada “La fatiga de la Tierra: cambio climático, efectos, consecuencias y geoingeniería”, aprendimos acerca del concepto de cambio climático y cómo la acción humana está acelerando este proceso. Durante la conferencia, Gómez analizó cómo afectará el cambio climático al planeta y a nuestro país en particular y habló sobre medidas de mitigación, adaptación y reforestación como respuesta.

Núria Oliver, Doctora en Inteligencia Artificial e investigadora en el campo de la informática, fue la ponente de la jornada del 15 de marzo. En “Hacia una Inteligencia Artificial socialmente sostenible” Oliver explicó el concepto de inteligencia artificial (IA) y cómo, desde los años 50, se han creado sistemas que imitan la inteligencia humana, llegando a la actual 4ª Revolución Industrial. En particular, diferenció la IA específica, que usamos hoy en día para que las máquinas realicen tareas concretas mejor que los humanos, de la IA general, que en el futuro podría permitir llevar a cabo con éxito cualquier tarea intelectual. Asimismo, habló sobre las propiedades de las diferentes escuelas de IA y cómo la inteligencia artificial generativa, como la novedosa herramienta Chat- GPT, tiene profundas implicaciones sociales.

“¿Cómo obtener mejores resultados profesionales, sintiéndonos más satisfechos con la vida?” fue el título bajo el que se impartió la primera conferencia del mes de mayo, celebrada el día 10. Inés Torremocha, *coach* certificada en ventas e inteligencia emocional, fue la ponente, con quien tratamos el concepto de inteligencia emocional ligado a las ventas, la importancia de las relaciones emocionales saludables y cómo abordar las situaciones de estrés para una satisfacción mayor en el día a día. Para conseguirlo, dio cuatro claves de implementación inmediata que, según sus palabras, se traducen en mejores resultados profesionales y en un nivel pleno de satisfacción con la vida: “acceptAcción”, confianza, “diferenciAcción” y compromiso.

La última jornada del primer semestre del ciclo se celebró el 30 de mayo y, además de dirigirse a empleados, mediadores y clientes de MGS Seguros, también estuvo abierta a cualquier persona interesada en el tema tratado: la ciberseguridad en las pequeñas y medianas empresas. Para aprender sobre el tema, contamos con Laia G. Padró, responsable de *Awareness* de Ackcent Cybersecurity, quien, durante la ponencia, rompió mitos sobre ciberseguridad y advirtió que los pequeños negocios deben contar con las mismas capacidades para protegerse que las grandes corporaciones, ya que son objetivo habitual de ataques.

Tras el parón veraniego, el 10 de octubre volvimos con la sesión “El poder de la Nutrición para mejorar tu vida”, que contó con la participación de las expertas en nutrición Elena Pérez y María Hernández-Alcalá, madre e hija, creadoras de FuturLife21 System, un método basado en la bioquímica y la evidencia científica en este ámbito. Junto a ellas aprendimos sobre el funcionamiento de nuestro sistema inmune, así como sobre qué alimentos pueden influir negativa o positivamente y cuáles debemos priorizar y/o comprar para cuidar nuestra microbiota.

Para finalizar una nueva edición del ciclo, un mes más tarde, concretamente el 22 de noviembre, tuvo lugar “El espejismo de la mayoría. Cómo las matemáticas nos pueden ayudar a sobrevivir en las redes sociales” una interesante conferencia que contó con la colaboración de Eduardo Sáenz de Cabezón, doctor en Matemáticas por la Universidad de Logroño. Durante la jornada, Sáenz analizó cómo los algoritmos que utilizan las distintas redes sociales, basados en filtros, pueden llegar a influir en la opinión de las personas y para ejemplificarlo explicó la teoría de grafos.

Todas estas jornadas formativas tuvieron lugar en el Auditorio MGS, desde donde el personal de las oficinas de Barcelona pudo seguir las presenciales, así como a través de *streaming*, método que pudo ser utilizado por el personal, mediadores y clientes del resto del país, y contaron con un gran éxito, aglutinando miles de inscritos y finalizando, todos los eventos, con un interesante coloquio presidido por Araceli Ruiz, Vicepresidenta de la Fundación MGS, en el que ponente respondía las preguntas realizadas por los asistentes tanto presenciales como online.

7.2.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

a. Programa de Salud y Bienestar para empleados

Como actividad principal de la edición 2023 del Programa de Salud y Bienestar para empleados, la Fundación MGS puso a disposición del personal de nuestra Entidad tres cursos formativos relacionados con temáticas acerca de la salud que pudieron realizar grupos de 50 personas cada uno de ellos.

El primer curso estuvo centrado en alimentación y nutrición y llevó por título: “De la teoría a la práctica: cómo podemos iniciar los hábitos saludables que todos conocemos”. La segunda formación trató sobre salud mental y se tituló: “Gestión de las emociones en tiempos de incertidumbre”. Ambos cursos, que tuvieron una duración total de 2 horas,

fueron impartidos por profesionales de Zonase, un proveedor con más de 13 años de experiencia en la realización de formaciones para empresas especializadas en salud.

El último curso del programa, "Conecta con tu mejor versión y fortalece la autoestima", fue creado por el doctor Mario Alonso Puig siguiendo su metodología "Reinventarse", la cual comprende distintos formatos tales como textos, vídeos, meditaciones guiadas, cuestionarios y ejercicios prácticos que ayudan al usuario a conocerse mejor y transformar su experiencia vital para alcanzar sus objetivos, tanto personales como profesionales.

b. Becas de posgrado para el personal de MGS

En 2023 la Fundación MGS ha impulsado la IV edición de las Becas para estudios de posgrado del personal de MGS. En esta nueva convocatoria del programa, que tiene como objetivo facilitar al personal de nuestra Entidad la posibilidad de realizar formación de posgrado y/o máster relacionada con la función que desarrollan en MGS, se han entregado un total 5 becas de hasta 6.000 € brutos cada una de ellas, destinadas al pago de la matrícula del curso seleccionado.

c. Fomento del aprendizaje de idiomas entre el personal de MGS a través de VOXY

Como viene siendo habitual, la Fundación MGS financió estudios de inglés para el personal de nuestra Entidad a través de VOXY, una plataforma novedosa que ofrece las máximas flexibilidades y contenidos actualizados, que se adaptan al nivel de conocimientos de cada alumno y que permiten mejorar el nivel del idioma de una forma amena y personalizada. Se trata del tercer año en que la Fundación impulsa este programa de aprendizaje a través de VOXY.

d. Ayudas económicas para financiar el material escolar de los hijos de empleados de MGS

Este 2023 la Fundación MGS impulsó de nuevo su programa de ayudas económicas para colaborar en la financiación de los costes del material escolar de enseñanza obligatoria de los hijos e hijas del personal tanto de MGS Seguros como de sus residencias para el curso 2023-2024. Así, aquellas personas con hijos/as nacidos entre los años 2008 y 2020 o con discapacidad acreditada según legislación vigente, independientemente de su edad, pudieron solicitar una ayuda de hasta 300 € (en el caso de personas con discapacidad, la ayuda es de hasta 500 €) para poder subvencionar la adquisición de material tecnológico, libros, objetos de papelería... En total, la Fundación MGS ha destinado un importe de 96.605,13 € a estas ayudas, de la que se han beneficiado 251 familias y más de 370 niños y niñas.

e. Becas para estudios en el extranjero de los hijos del personal de MGS

En el año 2022 la Fundación MGS impulsó una nueva edición de las Becas para estudios en el extranjero de los hijos e hijas del personal de MGS en el que se concedieron dos becas, de 15.000 € cada una, para financiar la realización de un año escolar en el extranjero en el curso 2023/2024 o un curso de verano en 2023 en una universidad de reconocido prestigio. En el verano de 2023 las dos ganadoras han podido disfrutar de su experiencia.

f. V Concurso de Ideas

En el mes de noviembre tuvo lugar la deliberación por parte del jurado de los ganadores del V Concurso de Ideas de la Fundación MGS, quienes recibieron, durante los primeros días del mes de diciembre, sus correspondientes premios económicos. Por decisión del jurado, se han entregado el segundo y el tercer premio, pero el primer premio ha quedado desierto una vez valoradas todas las propuestas.

Esta iniciativa persigue el objetivo de fomentar la innovación y mejora tanto en MGS Seguros como en el ámbito asegurador en general y en esta edición la temática de las propuestas se ha alineado con el lema del concurso, "Protegemos tu mundo".

7.2.4 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2023 la composición del Patronato de la Fundación MGS era la siguiente:

Presidente

D. Luis Sampietro Villacampa

Vicepresidente

D^a. Araceli Ruiz Caballero

Secretaria

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

Vicesecretaria

Dña. Mariana Gaminde Ron

Patronos

D. Heliodoro Sánchez Rus
D^a. M^a del Carmen Mur Gómez
D. Juan Ignacio Querol Antich
D^a. María Dolores Barahona Arcas
D. José Javier Sampietro Cosculluela
D. Francisco Javier de León Larraínzar

7.3 El compromiso con el sector asegurador

Un año más nuestra Entidad colabora en diferentes actividades promovidas por los Colegios de Mediadores siendo, además, patrocinadores de los Colegios más relevantes. MGS forma parte del Consejo Directivo de UNESPA y está presente en las principales instituciones del sector.

7.4 Representación de MGS en el sector asegurador

Se detallan, a continuación, las participaciones relacionadas con la organización patronal sectorial, así como con otras entidades e instituciones directamente relacionadas con el sector asegurador.

7.4.1 Representaciones relacionadas con la organización patronal del sector asegurador:

- Unión Española de Entidades Aseguradoras (Unespa)
- Unión Territorial de Cataluña (Uceac)
- Icea

7.4.2 Representaciones en otras organizaciones:

- Asitur Asistencia, S.A.
- Gesnorte, S.A., SGIC
- Oportunidad Bursátil, S.A, SICAV
- Centro Zaragoza, Instituto de Investigación sobre Vehículos S.A.
- Ackcent Cybersecurity S.L.

7.5 El compromiso con los clientes

La vocación de MGS es prestar un servicio óptimo a sus clientes. Esta vocación de servicio se ve reflejada en la actividad del Servicio de Atención al Cliente que, a través de las aportaciones que los usuarios realizan en la tramitación de quejas y reclamaciones, promueve propuestas de mejora con el objetivo de conseguir una mayor satisfacción del servicio prestado.

Con esta sensibilidad, el Servicio de Atención al Cliente desarrolla un plan de mejora continua, basado en los contactos que mantiene el cliente con la Entidad. Este plan desemboca en el perfeccionamiento de procesos, contratos y servicios prestados.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) se compone de:

- Servicio de Atención Telefónica (SAT)
- Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones (SAC)

7.5.1 Quejas y reclamaciones de MGS

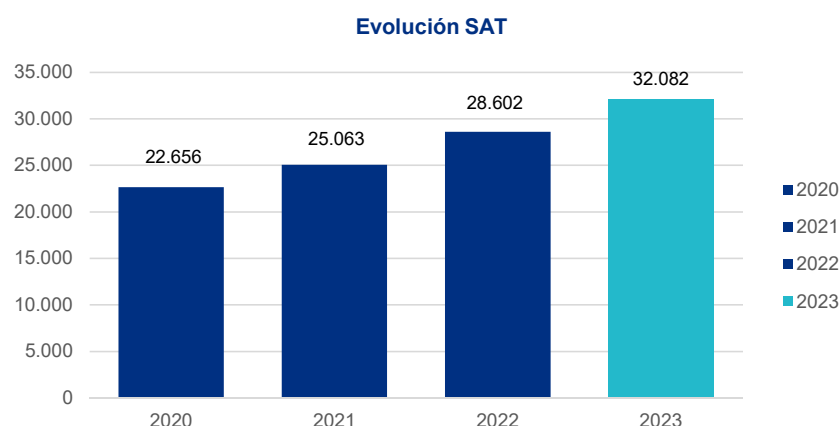
Durante el año 2023 se han recibido un total de 787 quejas y reclamaciones. Se han admitido a trámite 750 y no se han admitido 37. Ello supone un aumento total del 22 % en relación al ejercicio anterior, cuando se recibieron 643 quejas y reclamaciones.

	2023	2022	Variación %
Servicio de Atención al Cliente (SAC)	536	461	+ 16 %
Defensor del cliente (DC)	207	154	+ 35 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	44	28	+ 57 %

Contextualizando estos datos, en cifras publicadas por ICEA respecto al primer semestre de 2022, se observa un aumento sectorial del 3,1 % en el volumen de quejas y reclamaciones recibidas. No se disponen aún de datos del ejercicio 2023.

El Servicio de Atención Telefónica que está a disposición de nuestros Clientes funciona sin interrupción 24 horas al día, los 365 días al año y se gestiona a través de ASITUR, sociedad participada por nuestra Entidad.

Durante el ejercicio 2023 comprobamos un aumento del 12 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 32.082 llamadas, es decir, un promedio de 88 llamadas al día.



7.6 El compromiso con la mediación

Durante el año 2023 se han incorporado 129 nuevos mediadores a MGS de los que 95 son agentes exclusivos. Como hito destacable este año señalar el incremento del 15% en el número de agentes exclusivos profesionales.

Por otro lado, se han desarrollado 190 acciones de patrocinio local para potenciar la imagen de nuestros mediadores en sus ámbitos de actuación.

La formación sigue consolidándose como un medio indispensable para el desarrollo de nuestros mediadores, con más de 42.000 horas impartidas en 2023, tanto online como presenciales.

7.7 El compromiso con los empleados

Como comentábamos al inicio de este apartado, el año 2023 ha sido el año de la recuperación económica y social tras la pandemia del COVID-19. Aun teniendo en cuenta la situación de inflación que nos acompaña desde hace ya varios meses, debe destacarse que parece ser que el conjunto de la sociedad y el tejido empresarial ha recuperado prácticamente la actividad previa a 2020. Este hecho se ha notado también en MGS y es que, gracias a la positiva evolución del escenario sanitario y a la responsabilidad tanto de la empresa como del personal, aunque continúa realizándose de cerca un seguimiento de los casos de COVID-19 o sospechosos en nuestros centros.

A diferencia de ello, los reconocimientos médicos de la plantilla han recuperado desde 2022 la total normalidad y vuelven a realizarse al personal una vez cada cuatro años.

En el ámbito de la salud y la prevención, como ya viene siendo habitual desde hace varios años, ha seguido estando disponible el Servicio de Hospital Digital, una herramienta muy útil que cada vez está adquiriendo mayor popularidad entre la plantilla de la Entidad.

Desde que se instaurara con un gran éxito de acogimiento (98 % del personal que cuenta con esta posibilidad está adherido) el pasado 2021, la modalidad de trabajo híbrido, por la que las personas de los servicios centrales de MGS realizan sus labores tres días desde la oficina y dos días desde casa, ha demostrado su funcionalidad, manteniéndose la productividad de la plantilla, mejorando su compromiso y bienestar dentro de la Empresa, facilitando la conciliación de la vida personal y laboral de los trabajadores y beneficiando al medioambiente, ya que se ha producido una considerable disminución de desplazamientos. Desde 2023, además, el personal tiene la posibilidad de poder teletrabajar también desde una segunda residencia.

Por lo que se refiere a la creación de oportunidades laborales y formativas, 65 han sido las personas que han realizado en 2023 las prácticas universitarias en MGS, manteniendo así la Entidad el compromiso con la juventud para la promoción del empleo y facilitando el acceso al ámbito laboral, en muchos casos por primera vez.

En el ámbito formativo, como viene siendo habitual, durante el ejercicio se ha desarrollado una intensa actividad, incorporando de nuevo la presencialidad en algunas acciones con la normalización de la situación sanitaria. Así, los empleados de MGS han recibido un total de 16.170 horas de formación, una cifra que da de media más de 31 horas formativas por empleado. En 2023 también se han desarrollado varias formaciones en modalidad presencial para diferentes grupos de personal. Destacan las jornadas de formación para Directores de Desarrollo de Mediadores que tuvieron lugar en el mes de noviembre en Barcelona.

Además de la formación continua, durante el año 2023 los empleados han podido seguir disfrutando de ventajas y descuentos tanto externos como internos. A nivel externo se han actualizado y mejorado los acuerdos de colaboración con varios proveedores y se ha incluido una nueva plataforma de descuentos, MGS Club de Benefits, mientras que a nivel interno han seguido estando disponibles los apartamentos vacacionales de Malgrat de Mar y Campelles y los descuentos en productos aseguradores.

En el terreno de los beneficios sociales, desde inicios de 2023 los empleados de MGS han podido acogerse a la opción de préstamos personales que la Entidad pone a su disposición y, además, han podido empezar a beneficiarse de la introducción de nuevos permisos en materia de conciliación personal atendiendo a la entrada en vigor de actualizaciones normativas impulsadas por el Gobierno.

Asimismo, para ayudar a los trabajadores de MGS a hacer frente a la situación de inflación que ha caracterizado gran parte del año, la Entidad aprobó la una gratificación extra de 500 € brutos que fueron materializados en la nómina del mes de enero.

Por último, indicar que durante todo 2023 la Comisión de Igualdad se ha encontrado inmersa en la elaboración del nuevo Plan de Igualdad de MGS, que previsiblemente será aprobado en 2024.

Además de todas las acciones puestas en marcha por parte de MGS que demuestran el compromiso de la Empresa con sus trabajadores, también es importante poner en valor el trabajo que la Fundación MGS desarrolla en su favor, con importantes acciones de las que pueden disfrutar, como las becas de estudio, las ayudas para el material escolar, las formaciones...

El compromiso de la Entidad con sus trabajadores, así como todas las novedades y ventajas para empleados comentadas les han sido comunicadas a través de un extenso plan de comunicación interna en el que, además de tradicionales soportes como el Boletín del Empleado o la revista MGS Índice, se han incluido más de 70 comunicaciones a través de correo electrónico.

El Consejo de Administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., quiere reconocer, un año más, a todas las personas de la Entidad que apoyan a la consecución de los objetivos empresariales y manifestar su agradecimiento por mantener la calidad del equipo humano que compone nuestra Entidad y por mostrarse resilientes en unos años especialmente complejos.