

Informe Anual de Gobierno Corporativo



***INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2022***

***INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2022***

Aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 20 de abril de 2023.



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.....	16
5.	RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2022 ..	22
6.	SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.....	24
7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	25

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 2022. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 20 de abril de 2023.

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 doce 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 1 de diciembre de 2021, una nueva modificación del *Código de Buen Gobierno* consistente en la fijación de un límite temporal para el desempeño del cargo, tanto en el Consejo de MGS como en los órganos de administración de las participadas, que se fija en la edad de setenta y seis años.

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 2022 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 Dolores Barahona Arcas como consejera independiente y D. Juan Ignacio Querol Antich, como consejero ejecutivo. Asimismo, fue aprobado por la Junta de Accionistas el nombramiento de D. Luis Sampietro Villacampa y D.^a Araceli Ruiz Caballero como consejeros dominicales.

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 2022, el número de accionistas ascendía a 620.219. 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

D. José Ruiz Domínguez, 3.915 acciones

Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela, 641 acciones

Consejeros

- D^a. M^a del Carmen Mur Gómez, 5.392 acciones
- D^a. M^a Dolores Barahona Arcas, 55 acciones
- D^a. M^a de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, 52 acciones
- D. Juan Ignacio Querol Antich, 1.539 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 16.767 acciones, que representan el 0,04 % 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 2021 se celebró el 8 de junio del 2022. Los accionistas que participaron en la misma, por estar presentes o representados, suponían 37.466.142 acciones, representativas del 93,7 % 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 2022, el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Vicepresidente

D. José Ruiz Domínguez

Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Consejeros

D^a. M^a del Carmen Mur Gómez

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. Juan Ignacio Querol Antich

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 7 de marzo de 2022, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

Consejeros independientes:

D. José Ruiz Domínguez

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. M^a del Carmen Mur Gómez

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. José Ruiz Domínguez

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

La Comisión, durante el año 2022, se ha reunido en cuatro ocasiones y ha desarrollado trabajos sobre:

- Elaboración de la propuesta de *Informe de Gobierno Corporativo* para el Consejo de Administración.
- Presentación al Consejo de Administración de las Cuentas Anuales de la Entidad del ejercicio 2021 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 2022.
- 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 Control y Gobernanza de Productos, de Gestión del Riesgo Operacional y de Seguridad de la Información.
- Análisis de los informes anuales de las Funciones de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Actuarial y Gestión de Riesgos.

- Análisis del *Informe Anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales* y de la Comisión de Cumplimiento y Control Interno.
- Revisión anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales y Planificación 2022.
- Revisión del *Informe de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo*.
- 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.

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 del Carmen Mur Gómez

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. Araceli Ruiz Caballero

La Comisión, durante el año 2022, 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.
- Propuesta de nombramientos en el Comité de Dirección.

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. José Ruiz Domínguez

D. Luis Sampietro Villacampa

La Comisión, durante el año 2022, 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 2022:

- En cuanto al primer concepto (participación en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A.), la cantidad de 1.296.000 euros, lo que, frente a la cifra de 1.200.000 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone un incremento del 8 %.
- 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 1.311.000 euros, lo que, frente a la cifra global de 1.215.000 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone un incremento del 7,9 %.

Tal como había ya se había anunciado anteriormente, la propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos responde al criterio de asegurar, en la medida en que lo permitan los resultados de la Entidad, una razonable continuidad en la percepción individual asignada a cada Consejero, por lo que el incremento de la remuneración agregada es el resultado de las nuevas incorporaciones al Consejo acordadas por la Junta General de accionistas celebrada el 8 de junio de 2022. De acuerdo con la propuesta de la Comisión, la remuneración individual del Presidente de la Entidad ha sufrido una reducción del 3% con relación a la correspondiente al ejercicio 2021, la del Vicepresidente una reducción del 2% y la de los restantes consejeros se ha mantenido sin alteración.

3.9 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses

No se ha realizado, durante el año 2022, 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 2022, 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. SGIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

D. José Ruiz Domínguez

Vicepresidente del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Corporación Europea de Inversiones, S.A.

D^a. M^a Carmen Mur Gómez

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, 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. SGIC

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 2022, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección en el cargo de consejero de la Entidad a D^a. María Dolores Barahona Arcas y D. Juan Ignacio Querol Antich. Asimismo, se acordó proponer el nombramiento de D. Luis Sampietro Villacampa, y D^a. Araceli Ruiz Caballero como consejeros dominicales. Ambas propuestas fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas.

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 2022 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 2022, como en ejercicios anteriores, la Comisión ha debido prestar una especial atención al seguimiento y evaluación de las actuaciones que se han implementado para dar cumplimiento a la normativa que, en materia de protección de datos, introdujo el Reglamento Europeo de Protección de Datos RGPD 679/2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

En este sentido, la Comisión ha seguido impulsando en 2022, 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 2022, entre la labor acometida que consta en las correspondientes actas, se ha efectuado una revisión de los principales informes y publicaciones de la AEPD y el EDPB, así como de las destacadas sanciones de la AEPD, 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 con respecto a la gestión de datos en los entornos digitales.

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 2022, es la siguiente:

Presidente

D. Ramón Vilar López
Director Económico-Financiero

Secretaria

D^a. Maider Villalba Martínez
Responsable de Gestión Operacional

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^a. Laura Gómez García
Responsable de Productos Automóviles y Patrimoniales

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

Mejoras e iniciativas desarrolladas durante 2022

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 2022, 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 2021, 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.
- Acción formativa dirigida a todos los mediadores de la Entidad a través de la plataforma Campus MGS.
- Revisión y actualización del Informe de Autoevaluación de Riesgos.
- Desarrollo/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 2022 ha sido la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Consejero 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 2022, 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.
- 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.
- Asignación de la función que garantiza la correcta implantación y revisión de la Política de Distribución aprobada en MGS.

4.4 Comisión de Solvencia II

La Comisión de Solvencia II tiene por objetivo realizar una supervisión del buen funcionamiento de todas las actuaciones enmarcadas dentro de la nueva legislación, así como la adaptación a las modificaciones de las nuevas exigencias y novedades que se van produciendo en este contexto desde su implantación.

Su composición al cierre del ejercicio 2022 es la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Consejero 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 iniciada este año en nuestra Entidad 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 2022 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 2022:

- Se han analizado 10 fichas de lanzamiento y modificación de productos.
- Se ha completado la monitorización de los 111 productos/versión previstos en el periodo 2020-2022.
- Se han analizado los principales indicadores de calidad.
- Se ha revisado el procedimiento operativo de control y gobernanza de productos.

5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2022

5.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se celebró el 8 de junio de 2022 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Anuales formuladas por el Consejo de Administración comprensivas del Balance, Cuenta de Resultados, Estado de Flujos de Tesorería, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Memoria, así como el *Informe de Gestión* correspondiente al ejercicio 2021, tanto de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., como de su Grupo consolidado.
- La gestión del Consejo de Administración respecto al ejercicio 2021.
- La remuneración anual de los administradores correspondiente al ejercicio 2021, de conformidad con lo previsto en el artículo 23.2 de los *Estatutos Sociales*.
- La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2021.
- *Estado de Información no Financiera* correspondiente al ejercicio 2021.
- Un programa de adquisición de acciones de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., y su financiación, de conformidad con el art. 25º.4 de los *Estatutos Sociales*.
- Aportación de beneficios repartibles a la Fundación Mutua General de Seguros, al amparo de lo previsto en el artículo 25.5 de los *Estatutos Sociales*.
- Reelección de D^a. María Dolores Barahona Arcas, como consejera independiente y reelección de D. Juan Ignacio Querol Antich, como consejero ejecutivo. Nombramiento de D. Luis Sampietro Villacampa, como consejero dominical y nombramiento de D^a. Araceli Ruiz Caballero, 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 2022, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en cinco 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 2021.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2021.
- 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 2021.
- 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 2021.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Ejecución del programa de formación continuada de consejeros.

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 se han abstenido de intervenir en las deliberaciones y votaciones sobre aquellas cuestiones en las que pudieran tener un interés personal, como en el caso de las reelecciones en el cargo.
- 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

Como en el resto de ámbitos de nuestra actividad, en materia de RSC, la mejora de la situación sanitaria ha permitido, en 2022, recuperar una cierta normalidad en el calendario de acciones tanto de MGS como de la Fundación MGS. De esta forma, ambas entidades han podido iniciar nuevos proyectos que habían quedado en suspenso con el estallido de la pandemia y, además, recuperar, en muchos casos mejorando, iniciativas que se aplazaron debido a las restricciones impuestas para proteger la salud de las personas. Y es que, aunque en el ámbito económico la recuperación que debía haber llegado en el 2022 se está retrasando debido a la situación de inflación que ha caracterizado gran parte del año, lo cierto es que tanto MGS como la Fundación MGS han mantenido el tradicional compromiso con la sociedad, los colectivos más próximos a MGS Seguros y sus trabajadores que siempre las ha caracterizado y que queda plasmado en el trabajo realizado en lo que a responsabilidad social corporativa se refiere.

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 2022.

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, lo que nos ha llevado, en los últimos años, al lanzamiento de nuevos productos al mercado pensados para satisfacer las necesidades actuales y los riesgos crecientes en multitud de ámbitos.

Aunque son varios los nuevos productos desarrollados, como MGS PyME, MGS Salud Dental, MGS Ciberseguridad, MGS Movilidad Personal o MGS Mascotas, queremos destacar tres de ellos que, consideramos, tienen un alto grado de compromiso con tres ámbitos sociales en los que el seguro no ha hecho más que empezar su andadura, por lo que suponen una novedosa y perfecta opción para cubrir nuevos riesgos existentes y minimizar las posibles consecuencias negativas que puedan derivarse.

- MGS Ciberseguridad: diseñado para proteger a pequeñas empresas y despachos profesionales ofreciendo un conjunto de soluciones aseguradoras para mejorar la ciberseguridad de la empresa, disminuyendo así los riesgos más comunes en este ámbito.
- MGS Movilidad Personal: la solución más completa frente a los riesgos derivados de la movilidad personal privada, sea cual sea el medio de transporte personal.
- MGS Mascotas: un producto esencial creado para proteger al perro o gato de la familia, facilitando la asistencia veterinaria a través de un amplio cuadro baremado y una red de centros especializados.

b. Nueva campaña de marca "Protegemos tu mundo"

En 2022 lanzamos una nueva campaña publicitaria bajo el eslogan "Protegemos tu mundo", así como un nuevo *spot* que tiene como objetivo alinear nuestros valores tradicionales con la sostenibilidad (un planeta que cuidar); la diversidad (cada persona es un mundo); la globalidad (aseguradora integral) y, por último, la personalización (soluciones para cada ecosistema personal, familiar o profesional).

c. 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 2022 fueron 32 las personas que accedieron a un puesto de trabajo con contrato laboral y 74 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.

d. *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.

Además, con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, MGS está comprometida con cumplir con las medidas aprobadas por el Estado tendentes a fomentar la sostenibilidad económica, incidiendo en el ámbito de ahorro, la eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural. Por ello, todos los centros de trabajo de MGS adoptan las condiciones de temperatura que determina dicha normativa.

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, gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte de MGS, en 2022 se ha creado, en la web pública de la Entidad un apartado sobre la política de gestión medioambiental en el que se puede consultar información acerca de los objetivos conseguidos y las nuevas acciones y retos planteados.

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

Desde la entrada en vigor, el pasado 2021, 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.

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

El deporte y la juventud han sido constantemente ámbitos y grupos sociales especiales para MGS Seguros. Por este motivo, siempre que tenemos la oportunidad, impulsamos iniciativas en su favor. Así, durante 2022 hemos seguido con el acuerdo de colaboración con Real Federación Española de Hockey firmado en 2021, por el cual hemos dado nombre a la Liga masculina de División de Honor, y hemos entregado el premio al mejor jugador de cada jornada, además de ser patrocinadores de las selecciones absolutas y de categorías inferiores. También hemos colaborado con la Federación en los proyectos de promoción del deporte base y del deporte inclusivo mediante el Hockey Plus, un proyecto muy consolidado que promueve el deporte para personas con discapacidad.

Durante 2022, además, hemos participado en eventos de gran importancia junto a la Real Federación Española de Hockey, como el Mundial Femenino que se celebró en Terrassa durante el mes de julio, en el que fuimos *event partner*.

Asimismo, como viene siendo habitual desde hace ya más de una década, en el ámbito de los patrocinios 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: el Rally de Marruecos y el Rally de Andalucía, dos importantes citas en las que Isidre ha conseguido destacadas posiciones y que le han servido para probar su nuevo coche, el Toyota Hilux T1+, de cara a su participación en el Dakar 2023.

g. *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 ciertos productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

h. *Colaboración con la Fundación Isidre Esteve a través de Onyx Seguros*

Desde su lanzamiento en 2013, Onyx Seguros (marca de MGS para la venta por Internet) ha mantenido el espíritu solidario con el que nació. Por ello, sigue colaborando con la Fundación Isidre Esteve a través de la iniciativa "Euro Solidario", que permite que la Fundación del reconocido piloto de *rallies* reciba 1 € para sus proyectos por cada póliza que se contrate o se renueve con Onyx. Los proyectos que se financian actualmente, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad, 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.

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, aquellos que llevan en MGS un periodo de tiempo determinado o aquellos que cuentan con varios productos contratados, en el año 2020 lanzamos MGS Club Clientes, un plan de ventajas y beneficios especiales.

Entonces para ser miembro del club había que 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. En 2022 se introdujo una segunda posibilidad para ser miembro del club, consistente en 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. También es necesario disponer del email y/o móvil informado como medio de comunicación.

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...

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 nuevo servicio de alertas meteorológicas puesto en marcha en el último trimestre de 2022.

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.

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 el correcto funcionamiento de la Entidad, por ello cada año se realiza una intensa actividad en este ámbito. En el año 2022, el personal de MGS ha recibido un total de 16.678 horas de formación, una cifra que da de media 31 horas formativas por persona empleada.

En este apartado, cabe destacar la adaptación a las exigencias de formación para el personal que participa en la distribución de seguros fruto de la nueva normativa de distribución publicada en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero y al Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación de los distribuidores de seguros y la posterior resolución de la DGSFP.

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 garantiza a los empleados, el personal conoce y asume aquellos conocimientos necesarios 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 2022.

c. *Sistema híbrido de teletrabajo*

Con el objetivo de salvaguardar la salud de la plantilla 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 alargó hasta el 31 de diciembre de 2022, formalizándose su extensión a 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. A partir del 1 de junio de 2022, la evolución de la pandemia permitió relajar las medidas impuestas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, ya no siendo obligatorio a partir de esa fecha el uso de mascarilla en el interior de nuestros centros de trabajo, aunque sí recomendable para los colectivos de personal vulnerable y ante algunas situaciones.

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.

Dando cumplimiento a la normativa de PRL que establece la obligatoriedad de realizar una auditoría del sistema de gestión de la Prevención de Riesgos Laborales cada 4 años por una empresa externa auditora acreditada, MGS se sometió a la misma en el año 2022 obteniendo la acreditación como empresa auditada en materia de PRL y, además, siendo reconocida con la Excelencia Preventiva por su nivel de cumplimiento.

Por último, por lo que respecta al Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural, desde PRL, conjuntamente con el Departamento de Compras y Servicios Generales, se analizaron las medidas que constaban en la normativa y que afectaban a la Entidad para preparar la cartelería y enviar un correo informativo a toda la plantilla de MGS con indicaciones al respecto.

e. *Servicio Médico de Hospital Digital*

Durante todo el año 2022 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 2022 hemos iniciado la negociación y redacción de un nuevo Plan de Igualdad 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 los años de vigencia de este nuevo Plan de Igualdad.

g. *Beneficios sociales*

Son numerosos los beneficios sociales de los que pueden 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: por pacto interno se disponen 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.
 - 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. 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.
 - 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.

- Días de permiso por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica con o sin hospitalización que precise reposo domiciliario: en estos casos el convenio establece dos días laborables de permiso retribuido (fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o parientes hasta el segundo grado). Si se necesita desplazamiento, el plazo será de cuatro días. En los supuestos de accidente o enfermedad grave podrán disfrutarse mientras permanezca el hecho causante que origina el permiso.

En MGS los dos días podrán disfrutarse durante el proceso, fraccionarse en horas, y uno de los días podrá realizarse con posterioridad al alta por las gestiones necesarias para la misma; siempre previo acuerdo entre solicitante y Entidad y atendiendo a que no afecte a las necesidades organizativas.

- 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 periodos mínimos semanales.
- 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.
- Traslado del domicilio habitual: el trabajador de MGS 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 de un día laborable en el caso de nacimiento de nieto o nieta, que será extensible a situaciones de adopción o acogimiento.
- 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

- 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.
 - 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.

h. 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 2022, con motivo de la 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 300 € por empleado que se hizo efectiva en el mes de septiembre.

Además de estos reconocimientos, nos gusta compartir con nuestros empleados los momentos especiales, por ello a lo largo del año 2022 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 6 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 disfrutaron de un aperitivo a cargo de la Empresa.
- Ruta por el archivo histórico de MGS para las recientes incorporaciones a la Entidad.

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 2022 hemos incluido dos nuevas cadenas hoteleras: Barceló Hotel Group y Zenit Hoteles y hemos renovado importantes descuentos con cadenas de fitness y bienestar como Gimnasios DiR o McFit España. También tienen disponible la plataforma Corporate Benefits, un espacio digital que reúne 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 10%, Hogar 20%, Salud 20% 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 2022.

7.2.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. *Patrocinio del equipo de robótica de la escuela Vedruna Vall Terrassa*

Dentro de las actividades del calendario anual de la Fundación MGS dirigidas a apoyar a la juventud, en el año 2022 patrocinó al equipo de robótica Robot Two Generation (R2G) de la escuela Vedruna Vall de Terrassa (Barcelona), ayudándoles a costear parte de los gastos para asistir a un torneo internacional de robótica en EE. UU.

b. *Diseño y venta del Calendario Solidario 2022*

Durante los primeros meses de 2022, la Fundación MGS puso a la venta su tradicional calendario solidario anual. Gracias a la solidaridad de empleados, mediadores y colaboradores se recaudaron 20.000 € que fueron íntegramente donados a Cruz Roja Española, más concretamente a sus programas para reducir el impacto del COVID-19 y para ayudar en la isla de La Palma, donde sus habitantes vieron cómo se sucedía una nueva tragedia con la situación causada por la erupción del volcán Cumbre Vieja. La entrega formal de la donación se produjo el 16 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 Cruz Roja Española.

c. *Donamos 10.000 € a Bomberos Unidos Sin Fronteras*

La Fundación MGS donó, en el mes de marzo de 2022, 5.000 € a la ONG Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) para su campaña de recogida y envío de ayuda humanitaria a Ucrania tras el estallido de la guerra. Esta ayuda sirvió, principalmente, para adquirir material sanitario, medicamentos y enseres de primera necesidad para la población, además de equipos de protección para los bomberos que estaban trabajando en los rescates y la extinción de los incendios provocados por los bombardeos. La entrega formal de la donación se produjo el día 17 de marzo en una reunión, realizada a través de videoconferencia, con la presencia de miembros del Patronato de la Fundación MGS y el presidente de BUSF.

d. *Concierto Solidario en favor de la Fundación Pasqual Maragall*

El 2 de junio de 2022 la Fundación MGS celebró una nueva edición de su concierto solidario. En este caso el evento llevó como nombre "Música contra el Alzheimer" y se celebró en Barcelona. Más de 200 personas pudieron disfrutar de una noche de música en directo 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 populares temas de los 80, 90 y 2000. La recaudación del concierto, que ascendió a 6.500 €, se donó íntegramente a la Fundación Pasqual Maragall, que trabaja de forma intensa en la investigación sobre el Alzheimer.

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

La Fundación MGS entregó el pasado 15 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 2022 alcanzó su octava edición. Desde el inicio de su colaboración, la Fundación MGS, ha entregado más de 20 toneladas de alimentos no perecederos y 40.000 euros, todo ello gracias al equipo humano de MGS Seguros. La entrega formal se realizó en una reunión telemática en la que estuvieron presentes equipos de la Fundación MGS y de FESBAL.

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

En 2022 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 realizó el 3 de diciembre en Tarragona y participaron un total de 12 personas con diferentes tipos de diversidad funcional.

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

a. *Ciberfiesta de Navidad 2022*

En 2022 la Fundación MGS celebró la tercera edición de la Ciberfiesta de Navidad dirigida a los hijos de empleados, mediadores y clientes de MGS Seguros. Como novedad en esta edición, además de retransmitirse por *streaming*, la ciberfiesta pudo seguirse de forma presencial desde el Auditorio MGS, recuperando así una tradición que había quedado suspendida a causa de la pandemia del COVID-19. Los niños que asistieron presencialmente disfrutaron de una merienda y un taller de manualidades que pudieron llevarse a sus casas.

Repitiendo la experiencia del pasado 2021, los niños asistentes online participaron con el envío de sus manualidades que, vía *WhatsApp*, fueron compartidas en pantalla. Además, la MGS Band, grupo de música formado por empleados de MGS, puso la nota musical de la jornada interpretando desde el escenario una selección de conocidos villancicos a lo largo del evento.

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

La Fundación MGS incluyó, en su programa de actividades 2022, una novedosa iniciativa consistente en la puesta a disposición de los usuarios de las residencias para mayores MGS Seniors (Valladolid - Riosol, Sant Boi – Benviure, Sabadell - Allegra, Madrid - Arturo Soria y Torrejón de Ardoz) de sesiones de realidad virtual.

Gracias a un acuerdo de colaboración con la plataforma Wake Up and Smile, cada una de las tres residencias dispuso, durante todo el año, de unas gafas VR de realidad aumentada con las que los residentes pudieron disfrutar, a través de actividades individuales o colectivas, de ejercicios de activación sensorial.

Se trata de una opción terapéutica distinta que, gracias a las nuevas tecnologías, supone un tiempo de evasión y entretenimiento para los residentes, uno de los colectivos más afectados por la pandemia del COVID-19.

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

Como viene siendo habitual, en 2022 la Fundación MGS impulsó una de sus actividades principales en su calendario anual de acciones, el Ciclo de Jornadas Formativas dirigidas al personal, mediadores y clientes de MGS Club.

Iniciamos el ciclo el 27 de enero con la Doctora Mercè Boada, quien dio una instructiva conferencia, “El arte de no perder”, sobre el envejecimiento humano y la enfermedad de Alzheimer, así como la labor que realiza el centro Ace Alzheimer Center Barcelona en la investigación y tratamiento de esta enfermedad y otras patologías neurodegenerativas.

En el mes de febrero fue Pablo Foncillas, experto en *marketing*, quien, en la sesión titulada “66 días para resetear el mundo”, ilustró a los asistentes con los resultados de diferentes análisis y estudios sobre cómo la pandemia ha cambiado los hábitos de consumo, con el crecimiento del *ecommerce*, la transformación creciente de la venta de productos en servicios, el presente y futuro de la suscripción como método de crecimiento empresarial o la experiencia del teletrabajo. En este sentido, entre otras reflexiones, afirmó que “todo producto sometido a presión digital es susceptible de convertirse en servicio”.

“Vivir con entusiasmo” fue la conferencia que impartió el habitual colaborador de la Fundación MGS Victor Küppers, en el mes de marzo. Küppers dio las ideas básicas para aplicar la psicología positiva en el día a día: buscar momentos para desconectar, aprender a tolerar la frustración, valorar y agradecer lo bueno que nos pasa o cuidar de lo más importante para nosotros.

El mes de abril trajo consigo dos nuevas interesantes conferencias del ciclo, “La Inversión Inmobiliaria ¿apta para todos los públicos?”, a cargo de Ramón Vilar, director Económico-Financiero de MGS y “Cambiar o cambiar: el profesional en tiempos de incertidumbre”, a cargo del reconocido economista Fernando Trías de Bes. La primera de ellas trató sobre las distintas posibilidades de inversión disponibles en la actualidad, mientras que la segunda habló de los cambios acelerados y cada vez más numerosos que vivimos actualmente, y cómo cada vez es más difícil predecirlos. También puso de manifiesto como la capacidad de adaptación y la definición de la estrategia de las empresas son aspectos clave en este contexto.

El primer semestre del ciclo de conferencias finalizó con la jornada de la experta en el área de *Marketing* Experiencial-Sensorial y Comportamiento del Consumidor, Dana Gavilán. En el “El poder de los cinco sentidos: cómo responden tus sentidos cuando compras” Gavilán explicó, de forma muy didáctica, cómo lo sensorial es un detonante clave en nuestros procesos de compra y en la experiencia de uso de los productos que habitualmente utilizamos. Asimismo, ejemplificó en diferentes situaciones cómo la percepción a través de los diferentes sentidos está presente en la valoración que hacemos de las marcas y cómo se pueden utilizar diferentes técnicas de *marketing* sensorial para influir en las decisiones de los consumidores.

El segundo semestre del año también fue muy activo en lo que a conferencias de nuestro Ciclo de Jornadas Formativas se refiere. En el mes de octubre, después del parón veraniego, retomamos esta iniciativa junto al doctor José Miguel Gaona y la jornada titulada “¡Yo controlo a la tecnología! ¿Seguro?”. En ella, Gaona, doctor especializado en neuropsicología forense, investigador y profesor, además de director del centro Neurosalus (distinguido con el premio a los mejores expertos en adicciones de España), nos trasladó la importancia de la salud mental como uno de los aspectos más importantes del equilibrio personal. Asimismo, explicó cómo las adicciones se han convertido en un obstáculo para muchas personas que se enfrentan al reto de superarlas puedan recuperar su calidad de vida.

Algunas semanas más tarde, en concreto el 27 de octubre, disfrutamos de la ponencia “Del intestino al cerebro, la base del bienestar”, de la mano de la doctora Nazareth Castellanos, licenciada en Física teórica, doctora en Medicina (Neurociencias) e investigadora. Junto a ella analizamos la relación entre el estómago y el intestino y el funcionamiento del sistema nervioso, concretamente de las neuronas. Castellanos subrayó durante su ponencia que es fundamental mantener buenos hábitos de alimentación para contar con un microbiota saludable, sobre todo en la niñez, juventud y durante el embarazo, lo que proporciona mayores índices de rendimiento cognitivo y mejor capacidad de aprendizaje.

En el mes de noviembre cambiamos totalmente de temática y del mundo de la salud nos trasladamos al de la tecnología. El primero de los ponentes con quien contamos para tratar un tema de gran actualidad, el Metaverso, fue Chema Alonso, doctor en Seguridad Informática por la Universidad Rey Juan Carlos y *Chief Digital Officer* de Telefónica. “Metasociedades en el metaverso”, fue el título de su ponencia, en la que aprendimos sobre Inteligencia Artificial y este nuevo mundo virtual en el que, según Alonso, los servicios tradicionales se mezclarán con los virtuales y la economía del ‘token’ permitirá que los usuarios generen riqueza usando estos servicios.

Para concluir el segundo semestre del Ciclo de Jornadas Formativas tuvimos el placer de contar con Laia García Padró, responsable del área de *awareness* de Ackcent, la empresa socia de MGS en la prestación de servicios de MGS Ciberseguridad. En “Cibervitaminízate: ponte en forma frente a las amenazas digitales” analizamos con García Padró las técnicas que utilizan los ciberdelincuentes para conseguir sus propósitos y cuáles son las claves para proteger de manera efectiva nuestro mundo digital. Además, a partir de diferentes casos reales y cotidianos pudimos descubrir los trucos empleados por los ciberdelincuentes.

A partir del mes de mayo, estas interesantes conferencias fueron realizadas en formato híbrido y, en conjunto, contaron más de 10.000 inscritos. Los empleados de nuestras oficinas de Barcelona pudieron seguirlas en directo desde el Auditorio MGS y los empleados, mediadores y clientes del resto de rincones de nuestro país pudieron hacerlo a través de *streaming*. Araceli Ruiz, Vicepresidente de la Fundación MGS, presidió y presentó las diferentes jornadas, así como los interesantes coloquios que sirven de conclusión para todas ellas.

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 de 2022 del Programa de Salud y Bienestar para empleados de MGS, la Fundación MGS suscribió un acuerdo de colaboración con ACE Alzheimer Center Barcelona por el que puso a disposición del personal mayor de 50 años una revisión de memoria gratuita.

Además, gracias a este acuerdo, empleados, mediadores y clientes de MGS Club disfrutaron también de la jornada formativa “El arte de no perder”, a cargo de la doctora Mercè Boada, directora médica de ACE Alzheimer Center.

b. 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.

c. Ayudas económicas para financiar las actividades estivales de los hijos de empleados de MGS

Después de dos años en los que estas ayudas habían sido sustituidas por las ayudas para la compra del material escolar debido a las restricciones impuestas por la pandemia del COVID-19, en 2022 la Fundación MGS impulsó de nuevo las ayudas para la financiación de las actividades estivales de los hijos del personal de nuestra Entidad y también de los del personal de las residencias MGS Seniors. Para ello, se habilitó un formulario en el que los padres con hijos nacidos entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de diciembre de 2018 o con discapacidad acreditada según legislación vigente, independientemente de su edad, pudieron solicitar la subvención de la Fundación para financiar una parte del coste de las actividades lúdicas, culturales y deportivas que habitualmente realizan los más pequeños durante los meses de verano. La Fundación MGS prestó esta ayuda a un total de 155 empleados y 220 niños y niñas, destinando un total de 41.000 €.

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

A principios de 2022 la Fundación anunció que ponía en marcha la segunda edición de las Becas para estudios en el extranjero de los hijos e hijas del personal de MGS. En esta edición se han concedido 2 becas, de hasta 15.000 euros cada una, para financiar la realización de un año escolar en el extranjero en el curso 2023/2024 o de un curso de verano en 2023 en una universidad de reconocido prestigio.

Los objetivos de este programa, alineados con los fines de la Fundación MGS de apoyo al colectivo joven en su capacitación, son mejorar el conocimiento de una lengua extranjera, la formación integral de la persona participante y potenciar la capacidad de adaptación y el aprendizaje en un nuevo entorno.

7.2.4 Acciones especiales con motivo de los 15 años de la Fundación MGS

a. La Fundación MGS recibe el premio ciudadanos con motivo del trabajo de sus 15 primeros años

Como reconocimiento a la labor realizada en sus primeros 15 años de historia, la Fundación MGS recibió el 20 de octubre en Madrid el galardón de los Premios Ciudadanos, en la categoría “Sociales”.

La apertura de la Ceremonia Anual 2022, correspondiente a la Edición XXVIII de estos premios, fue llevada a cabo por Carme Artigas, Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Artigas, quien felicitó a los premiados y, específicamente, a la Fundación MGS “por sus primeros 15 años de compromiso con la sociedad”.

La distinción, entregada por Víctor Jara en su calidad de presidente de los Premios Ciudadanos, fue recogida por Araceli Ruiz, Vicepresidente de la Fundación MGS, quien manifestó “el agradecimiento de la Fundación MGS.

7.2.5 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2022 la composición del Patronato de la Fundación MGS era la siguiente:

Presidente

D. Luis Sampietro Villacampa

Vicepresidente

D^a. Araceli Ruiz Caballero

Secretario

D. Ramón Casals Creus

Patronos

D. Heliodoro Sánchez Rus
D. José Gallén Gil
D^a. M^a del Carmen Mur Gómez
D^a. Marisol Fernández Aragoncillo-Aglio
D. Juan Ignacio Querol Antich
D^a. Mariana Gaminde Ron
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

Nuestra Entidad forma parte y participa en las instituciones más representativas del sector, como ICEA, UNESPA y Centro Zaragoza. Por otro lado, son numerosos los acuerdos de colaboración y patrocinios en el ámbito de los colegios profesionales y asociaciones de mediadores.

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., SGIIC
- 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 clientes 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

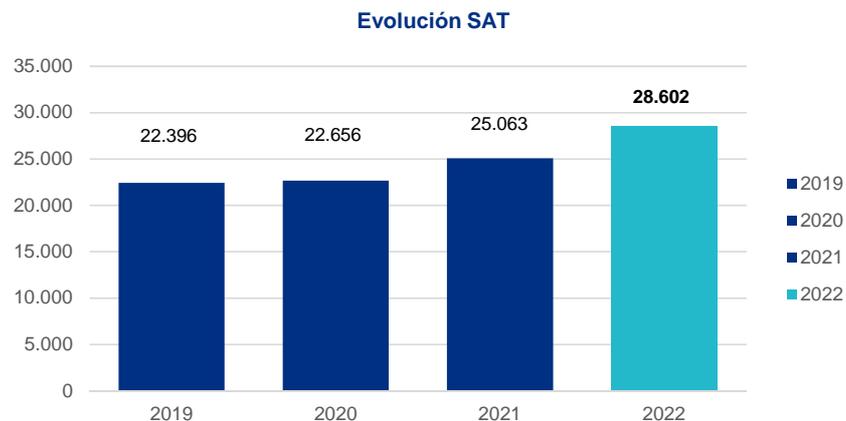
Durante el año 2022 se han recibido un total de 643 quejas y reclamaciones. Se han admitido a trámite 595 y no se han admitido 48. Ello supone una disminución total del 14 % en relación al ejercicio anterior, cuando se recibieron 748 quejas y reclamaciones.

	2022	2021	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	461	491	- 6 %
Defensor del cliente (DC)	154	205	- 25 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	28	52	- 46 %

Contextualizando estos datos, en cifras publicadas por ICEA respecto al primer semestre de 2022 (cuota de mercado 79 %), se observa una disminución sectorial del 0,9 % en el volumen de quejas y reclamaciones recibidas.

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 2022 comprobamos un aumento del 14 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 28.602 llamadas, es decir, un promedio de 79 llamadas al día.



7.6 El compromiso con la mediación

MGS ha seguido avanzando en 2022 en el desarrollo y consolidación de una red de distribución profesional, incorporando 116 nuevos mediadores, de los que 91 han sido agentes exclusivos.

Para el desarrollo profesional de todos ellos nuestra Entidad realiza un importante esfuerzo en medios, mejorando los procesos, haciéndolos más ágiles, implementando aplicativos más eficientes y una oferta de productos innovadores que permiten a nuestros mediadores estar a la vanguardia del mercado. En definitiva, creando un ecosistema propicio para su éxito profesional.

En el plano formativo, en 2022 se ha consolidado el nuevo modelo de formación a distancia apoyado en la tecnología que ofrece el Campus MGS, tanto en lo relativo a la formación de acceso que reciben los candidatos a mediador, como a la formación continua destinada a mejorar las capacidades de nuestra red de mediación.

Esta amplia oferta formativa, adaptada en todos los casos a los requisitos contemplados en el Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros, ha supuesto más de 40.000 horas de formación certificada dirigida a nuestros mediadores.

7.7 El compromiso con los empleados

El compromiso de la Entidad con sus empleados ha seguido estando marcado, aún en 2022, sobre todo durante la primera mitad del año, por la evolución de la pandemia del COVID-19. Si bien es cierto que a partir del mes de junio la mejora generalizada de la situación sanitaria ha permitido relajar muchas de las medidas y restricciones impuestas (la principal fue la eliminación de la obligatoriedad del uso de mascarilla en el interior de las oficinas) MGS ha seguido realizando un seguimiento exhaustivo de la situación sanitaria en sus centros de trabajo y de los contagios de sus trabajadores, facilitando la modalidad de teletrabajo en los casos de contagios cuya sintomatología permitiera seguir trabajando.

Asimismo, se siguió recabando información, durante todo 2022, entre el personal que se incorporó a la Entidad (incluido el que colaboró en período de prácticas) para determinar si podían estar encuadrados dentro de alguno de los grupos de personal sensible en relación a la infección del COVID-19, para en caso afirmativo, ser valorado su estado por personal sanitario de QuirónPrevención antes de incorporarse de forma presencial a cualquiera de nuestras oficinas para desarrollar su actividad.

En general, el protocolo COVID-19 y las medidas preventivas aplicadas por MGS han ido, durante 2022, más allá de las exigidas normativamente por el Ministerio de Sanidad y las autoridades competentes.

Siguiendo en el ámbito sanitario, la Entidad retomó la realización de reconocimientos médicos a su plantilla de forma periódica con la mejora de la crisis sanitaria y, como novedad, 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.

Además, durante 2022 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.

Por último, por lo que respecta al ámbito de Prevención de Riesgos Laborales, en 2022 se ha llevado a cabo la auditoría del sistema de gestión de PRL, obligatoria cada 4 años. La auditoría ha sido realizada por una empresa externa acreditada y MGS ha obtenido la acreditación como empresa auditada en materia de PRL y ha sido reconocida con la Excelencia Preventiva por su nivel de cumplimiento.

En lo que a la modalidad del trabajo se refiere, durante todo 2022 se ha desarrollado con gran éxito la prueba piloto de teletrabajo que se implantó para las personas de los servicios centrales con su vuelta a la presencialidad en noviembre de 2021. Como ejemplo de ello, destacar que, siendo la adhesión a esta modalidad de carácter voluntario y reversible, más del 98 % de las personas que disponen de esta opción están adheridas a esta modalidad. Se trata de una herramienta que permite una mayor conciliación laboral y familiar y tiene muchos beneficios a nivel medioambiental, ya que reduce significativamente la necesidad de desplazamiento.

En 2022 se ha aprobado la extensión de esta prueba durante 2023 y, además, se ha incluido una mejora consistente en la posibilidad de que las personas acogidas puedan teletrabajar desde una segunda residencia.

74 han sido las personas que han realizado en 2022 las prácticas universitarias en MGS, manteniendo así la Entidad el compromiso con la juventud para facilitarles una primera toma de contacto con el mundo laboral.

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 16.678 horas de formación, una cifra que da de media más de 31 horas formativas por empleado. En este apartado cabe destacar el esfuerzo de adaptación, iniciado en 2021 y consolidado en 2022, para garantizar que todas las acciones formativas impartidas al personal que participa en la distribución de seguros cumplan con las exigentes normas contempladas en el Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros y en la posterior Resolución de 3 de junio de 2021, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los principios básicos de los cursos y programas de formación para los distribuidores de seguros y de reaseguros.

Además de la formación continua, durante el año 2022 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, mientras que a nivel interno se ha recuperado la posibilidad de disfrutar de los apartamentos vacacionales de Malgrat de Mar y Campelles y se han introducido nuevos descuentos en productos aseguradores de MGS, como el descuento del 20% en Seguros de Vida Riesgo. Se han retomado también tradicionales beneficios y encuentros internos como los aperitivos de Navidad, a la vez que se han puesto en marcha iniciativas como las rutas guiadas por el actualizado archivo histórico de MGS para las nuevas incorporaciones a la Entidad.

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 300 € brutos que fueron materializados en la nómina del mes de septiembre.

Por último, indicar que durante todo 2022 y previsiblemente durante los primeros meses de 2023 la Comisión de Igualdad se encuentra inmersa en la elaboración del nuevo Plan de Igualdad de MGS.

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.