



## **INFORME DE COMPROBACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

A los accionistas de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS S.A.:

Hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo de revisión se ha limitado exclusivamente a la verificación que la información no financiera incluida en el estado de Información no financiera se encuentre reflejada.

### **Responsabilidad del Consejo de Administración y de la Dirección**

La formulación del EINF incluido en el informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de la integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.



## **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2024. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la carta de encargo suscrita con MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentado en el EINF, a partir de informes internos y borradores de la Memoria, el Informe de Gestión, el Informe sobre la situación financiera y de solvencia y el Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2024.

## **Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2024 del Grupo no ha sido preparado según los criterios recogidos en el apartado de nuestra responsabilidad del presente informe.

## **Uso y distribución**

Este informe ha sido preparado de acuerdo con la carta de encargo suscrita con MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

EQUIFOND, S.L.

---

Francesc Garreta Dalmau

31 de marzo de 2025.

**INFORME SOBRE EL  
ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA**

**2024**

## B. Información no financiera

El presente *Estado de Información no Financiera* se ha elaborado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de Información no Financiera y Diversidad, por la que se modifican: el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en Materia de Información no Financiera y Diversidad (procedente del Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre). Además, para la elaboración del presente informe ya se han seguido algunos indicadores NEIS contemplados en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés) a pesar de no haber finalizado el proceso legislativo para su transposición al ordenamiento jurídico español.

En este contexto, a través del *Estado de Información no Financiera*, MGS tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal relevantes para el Grupo MGS en la ejecución de las actividades propias de su negocio. No obstante, como Entidad de servicios de ámbito exclusivamente nacional, no son relevantes gran parte de los aspectos a desarrollar según la normativa vigente.

De todos modos, en este apartado se indica, para cada cuestión propuesta por la ley, el grado de relevancia que tiene para el Grupo, las políticas asociadas y los riesgos relacionados a cada una, así como, en aquellos casos que por su relevancia lo requieren, el indicador estandarizado GRI (Global Reporting Initiative) o NEIS utilizado.

A continuación, detallamos aquellos puntos principales sobre los que hemos desarrollado el *Estado de Información no Financiera* del Grupo MGS, así como aquellos documentos, todos públicos y disponibles en nuestra web, en los que estas materias se exponen con mayor detalle.

Modelo de negocio	Ubicación	
Descripción del modelo de negocio	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i> <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102
Presencia geográfica	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i>	GRI 102
Objetivos y estrategias	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i>	GRI 103
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i>	GRI 102
Control Interno y Sistema de Gestión de Riesgos	<i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i> <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 103
Políticas funciones fundamentales	<i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i> <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102
Cuestiones medioambientales	Ubicación	
Cambio climático	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 302-1, 305-1, 302-4 y 303-5 ODS7 NEIS E1.MDR-P_01-06, MDR-A_01-12, MDR-T_14-19, E1-5_01 a E1-5_15 y E1-6_01 a E1-6_26
Recursos hídricos y marinos	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 306-2 ODS 11 y 12 NEIS E3.MDR-P_01-06, E3.MDR-A_13-14, E3.MDR-T_14-19, E3-1_01 y E3-3_03

Uso de los recursos y economía circular	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 201-2 ODS 13 NEIS E5.MDR-P_01-06, E5.MDR-A_01-12, E5-1_01, E5-1_02 y E5-5_08
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>Ubicación</b>	
Gestión del personal	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102 NEIS S1-6 y S1-9
Número y distribución de empleados	Cuentas Anuales MGS	GRI 102 GRI 405
Distribución de modalidades de contrato de trabajo		GRI 401
Remuneraciones medias		GRI 102 NEIS S1-10 y S1-16
Remuneración de Consejeros y Directivos	Cuentas Anuales MGS <i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i> <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102
Empleados con discapacidad	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	NEIS S1-12
Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 401 NEIS S1-15 y S1-11
Plan de Igualdad	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 401 GRI 405
Seguridad y salud en el trabajo		GRI 403 NEIS S1-14
Indicadores de siniestralidad		GRI 403
Empleados cubiertos por convenio colectivo		GRI 102
Diálogo social y Negociación Colectiva		NEIS S1-8
Formación y desarrollo de habilidades	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 404 NEIS S1-13
Indicadores de formación	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 404
<b>Información sobre el respeto a los derechos humanos</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>	<b>Ubicación</b>	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	<i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i> <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 103 GRI 205 NEIS G1-1, G1-3 y G1-4
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	<i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i> <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 103 GRI 205
<b>Otra información sobre la Entidad</b>	<b>Ubicación</b>	
Información fiscal	Cuentas Anuales MGS	GRI 201



Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	
Nuestra política con proveedores	<i>Informe de Gestión MGS</i>	GRI 308 y 414
El compromiso con nuestros clientes	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI103
Sistemas de reclamación y quejas recibidas	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI103

### Modelo de negocio

La matriz del Grupo MGS es MGS, Seguros y Reaseguros S.A., que fue constituida el 15 de marzo de 1907 y tiene su domicilio social en el Paseo de María Agustín, número 4 de Zaragoza. El capital social de esta Entidad asciende a 20 millones de euros y está representado por 40 millones de acciones, con un valor nominal de 0,50 euros cada una de ellas. Todas las acciones confieren los mismos derechos políticos y económicos y no tienen cotización en mercado bursátil organizado.

MGS Seguros, con ámbito de actuación en territorio nacional, opera en la práctica totalidad de los ramos existentes, siendo los más importantes, por su volumen de operaciones, los siguientes: Vida, Automóviles, Patrimoniales y Accidentes.

En el *Informe de Gestión 2024* de MGS Seguros se detalla nuestro modelo de negocio, así como la propia organización y estructura, y un análisis pormenorizado de la evolución de la Entidad en relación con el mercado asegurador español y con el entorno económico en el que opera.

Como se amplía con posterioridad, debemos destacar, además, que MGS cuenta con la Política de Control Interno en la que se definen las líneas de actuación de la Entidad, teniendo por objetivo el cumplimiento de las políticas de gestión y control de los riesgos. Además, se adopta un enfoque basado en los riesgos a los que está expuesta, con un alto grado de coordinación con todo lo relativo a la gestión de riesgos. De hecho, la necesaria integración entre estos dos sistemas ha llevado a la Entidad a entenderlos como un conjunto unitario conocido como Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, el cual se define en la Política de Gestión de Riesgos, según la cual se implanta en la Entidad un sistema que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma periódica los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, esté expuesta la Entidad.

Como continuación a lo comentado en el párrafo anterior, cada ejercicio la Entidad publica el *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia* en el que se detallan y cuantifican los principales riesgos a los que se enfrenta MGS.

El Grupo MGS está compuesto por MGS, Seguros y Reaseguros S.A., MGS, Servicios para Seniors S.A. y las cuatro sociedades del sector residencial, Gerontocat, S.L.U., Riosol ResidenciaL, S.L.U., Explogeron, S.L.U. y Gestión inmuebles tercera edad, S.L.U. Además, forman el Grupo MGS la entidad asociada Ackcent Cybersecurity S.L. y la participada Asitur Asistencia, S.A.

### Cuestiones medioambientales

Desde hace años el Grupo MGS viene preocupándose por realizar una correcta gestión medioambiental que asegure, por un lado, el menor impacto posible de la actividad de sus entidades sobre el planeta y, por otro lado, un crecimiento sostenible a largo plazo de su modelo de negocio. Y lo ha hecho estableciendo, de forma progresiva, una política de gestión medioambiental integral en la que están involucrados muchos de los colectivos más cercanos a cada una de las Entidades (plantilla, clientes, proveedores, colaboradores...).

Como es normal en los tiempos que corren, en los que la adaptación a la evolución tecnológica, a las nuevas necesidades sociales, a las nuevas regulaciones introducidas... en definitiva a todos los cambios que se suceden, es una necesidad constante, esta política ha ido evolucionando y ampliándose con el paso del tiempo.

En el año 2018 se dio un salto importante en la estandarización de estas cuestiones gracias, en gran parte, a la aprobación de la Directiva sobre información no financiera (*Non Financial Reporting Directive* o NFRD), una de las primeras normativas reguladoras en nuestro país de la información que las empresas debían recopilar y difundir sobre la gestión medioambiental desarrollada.

Con el surgimiento de esta regulación y también con el convencimiento de que la evolución en este ámbito era un compromiso de todos los actores sociales, las acciones que hasta entonces en el Grupo MGS venían desarrollándose de forma aislada se recopilaron para asentar una política de gestión medioambiental integrada que hasta el 2024 se ha basado en 3 pilares fundamentales: uso sostenible de los recursos, economía circular, prevención y gestión de residuos y cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética.

A las puertas de la aprobación de la nueva Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (*Corporate Sustainability Reporting Directive* o CSRD), que introduce novedades en materia de ESG respecto a los requisitos de divulgación de estas cuestiones, los estándares utilizados para analizarlas y la estructura de la información a presentar, en el Grupo MGS queremos avanzarnos y adecuar la presentación de las cuestiones medioambientales a los nuevos requerimientos, por lo que, la información que a continuación se detalla, relativa al año 2024, ya se ha elaborado realizando un esfuerzo de adecuación a las nuevas exigencias.

En este sentido, y para facilitar el seguimiento de esta información en relación a las NEIS temáticas determinadas en el reglamento, hemos decidido reorganizar la nomenclatura de los tres pilares sobre los que, a partir de ahora, se basará la política de gestión medioambiental del Grupo. Estos pasarán a ser: cambio climático, recursos hídricos y marinos y uso de los recursos y economía circular.

Destacar que el contenido de la política de gestión medioambiental y las acciones emprendidas no han sufrido cambios destacados, más allá de los que anualmente se consideran pertinentes y también de los que son requeridos legamente, simplemente variará el nombre de los apartados, así como la disposición y la forma de presentar la información que hasta ahora ya venía exponiéndose.

Cada uno de los apartados se iniciará con su correspondiente análisis de doble materialidad y continuará por la exposición de las políticas, actuaciones, metas y parámetros establecidos.

## E1 - Cambio climático

CAMBIO CLIMÁTICO			
Materialidad de impacto	Impactos materiales positivos	Actuales	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
		Potenciales	Alcanzar las 0 emisiones por la reducción del consumo o la utilización de fuentes de energía renovable.
	Impactos materiales negativos	Actuales	Aumento de temperaturas globales y fenómenos climáticos extremos que afecten tanto a la sociedad como a los clientes de la así, así como a la infraestructura y operaciones internas del Grupo.
		Potenciales	Riesgo de desastres naturales por cambio climático, afectando tanto a la propia Entidad como a la cadena de suministro.
Materialidad financiera	Riesgos materiales	Actuales	Afectación a los activos, interrupciones en la cadena de valor y en el servicio prestado a clientes debido a fenómenos climáticos extremos.  <b>Posible efecto financiero:</b> reducción de ingresos, aumento de costes operativos y posibles pérdidas por daños a infraestructuras.



		<b>Potenciales</b>	Aumento de costes operativos debido a los efectos del cambio climático y a las nuevas regulaciones sobre emisiones y, por ende, aumento de tarifas a los clientes. <b>Posible efecto financiero:</b> costes adicionales derivados de la adaptación a nuevas normativas y, en el caso contrario, posibles sanciones.
	<b>Oportunidades materiales</b>	<b>Actuales</b>	Aumento de ingresos mediante la creación de productos sostenibles e innovadores que aseguren nuevos riesgos climáticos. <b>Posible efecto financiero:</b> incremento de ingresos debido a la demanda de productos ecológicos y posibles incentivos fiscales.
		<b>Potenciales</b>	Transición hacia el uso de un mayor porcentaje de energías renovables. <b>Posible efecto financiero:</b> ahorro de costes a largo plazo por una mayor eficiencia energética.

Por lo que respecta al cambio climático, las políticas que a continuación se describen tienen ámbito de aplicación nacional. Su diseño, difusión y correcta aplicación son responsabilidad de la dirección de cada una de las Entidades que forman el Grupo MGS y ponerlas en práctica es posible gracias a todos los colectivos relacionados con cada una de las Entidades: plantilla, clientes, proveedores y colaboradores. En el caso de que existan puntualizaciones o diferencias remarcables con respecto a la gestión en alguna Entidad del Grupo en concreto, se comenta a lo largo del texto.

Para cada una de ellas se indican los objetivos generales e IROs a los que se refiere, los resultados cuantitativos y cualitativos del Grupo MGS referentes al año 2024, las actuaciones realizadas en cada ámbito y los parámetros y el proceso de obtención de información establecido.

Por lo que respecta a las metas, al ser el Grupo MGS un grupo asegurador y propietario de residencias de la tercera edad, es decir, que su actividad se centra en la prestación de servicios inmateriales, no se han establecido metas concretas ni plazos temporales de ejecución. El Grupo apuesta por desarrollar un control periódico de todos los aspectos medioambientales incluidos en su política y corregir posibles desviaciones de forma constante y en el menor plazo de tiempo posible, sin perjuicio de que pueda establecerse algún objetivo específico de forma anual en algún ámbito en concreto.

- **Política de consumo de electricidad, gas y gasoil**

En este ámbito, todas las Entidades del Grupo realizan un control constante del consumo eléctrico, de gas y de gasoil que se realiza en los diferentes centros, estableciéndose unos estándares entre los que deben situarse según sus características y necesidades, y detectándose cualquier desviación para analizar su origen y solventarla en función de su naturaleza. El Grupo cuenta con un asesor energético que se encarga de realizar las gestiones oportunas relativas a la adaptación de tarifas y potencias contratadas, todo ello tendiente a adecuar los recursos y consumos a las necesidades reales de cada centro.

En la misma línea se incluye la actualización del sistema de iluminarias interiores y rótulos exteriores que se está realizando de forma progresiva en las oficinas aseguradoras, sustituyendo las bombillas y fluorescentes convencionales por luces led, más eficientes energéticamente.

Semestralmente se llevan a cabo revisiones de los sistemas de climatización con la finalidad de establecer un consumo energético adecuado, sustituyendo las instalaciones existentes por otras más eficientes en aquellos casos en los que se precise. En los casos en los que se llevan a cabo sustituciones de instalaciones se aprovecha para cambiar el gas R22 que hasta ahora utilizaban muchas máquinas, funcionando las nuevas instalaciones con gases de menor impacto como el R32A o el R410A.

También se realiza un control respecto al cumplimiento de otras medidas de eficiencia, como la adecuación del horario de la iluminación de rótulos y luces de oficina, la desconexión de equipos no imprescindibles al finalizar la jornada o el adecuado cierre de puertas.

El control del consumo eléctrico se analiza a partir de las facturas de electricidad emitidas por las comercializadoras y en conjunto con el asesor energético. El del gas también a partir de las facturas emitidas y el del gasoil a partir de las compras realizadas y el stock restante en los depósitos de los edificios.

El control de los consumos es directo y constante por parte de la Dirección de Recursos de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. y por parte de las direcciones de cada centro residencial. Para disponer de toda la información en conjunto para la elaboración del presente Informe, anualmente se solicitan y se completan documentos Excel de recopilación de información a las direcciones de cada centro residencial.

Por lo que respecta a los resultados cuantitativos de los consumos de 2024, en este ámbito es importante diferenciar entre el consumo de los centros de trabajo de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. y el de las residencias, ya que cada uno de ellos tiene características e idiosincrasias propias.

En MGS destaca el descenso del consumo eléctrico en 2024, como viene siendo una constante desde hace varios años. En total, el consumo de todas las oficinas aseguradoras se ha situado en el ejercicio en 1.952.496 kWh, lo que ha supuesto dejar de consumir 157.349 kWh respecto a 2023, cuando el consumo se situó en 2.109.845 kWh. En las residencias, el consumo conjunto de 2024 es de 2.251.435 kWh, lo que también supone una disminución de 30.983 kWh respecto a lo consumido en 2023, 2.282.418 kWh.

#### Diferencia entre los kWh de electricidad consumidos entre 2023 y 2024 por el Grupo MGS

	2023	2024	Diferencia
MGS, Seguros y Reaseguros S.A.	2.109.845	1.952.496	- 157.349
Riosol Residencial S.L.U.	338.185	270.419	-67.766
Gerontocat S.L.U.	524.711	521.456	- 3.255
Explogeron S.L.U.	510.128	494.287	-15.841
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	389.253	417.486	28.232
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	520.141	547.787	27.646
<b>TOTAL</b>	<b>4.392.262</b>	<b>4.203.930</b>	<b>- 188.333</b>

En total, el consumo del Grupo se ha situado en el año 2024 en los 4.203.930 kWh, lo que ha supuesto una disminución general de 188.333 kWh.

Destaca el hecho de que, en el Grupo MGS, los consumos de kWh no son directamente proporcionales a la emisión de Kg de CO<sub>2</sub>. Por ejemplo, centros residenciales como Gerontocat S.L.U. han instalado a lo largo del año 2024 placas solares, lo que les ha permitido consumir una parte importante de energía de forma totalmente sostenible, sin haber emitido CO<sub>2</sub>. En total, en 2024 Gerontocat ha consumido 130.920 kWh a través de energía solar, lo que ha supuesto dejar de emitir 32.730 Kg de CO<sub>2</sub>.

Además, las oficinas de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. en las ciudades de Barcelona y Zaragoza (Paseo María Agustín), que son los dos centros más grandes de la Entidad tanto en superficie como en volumen de trabajadores, tienen un compromiso de emisiones reducidas, consumiendo el 50 % de su energía de forma verde, dejando de emitir de esta forma un porcentaje elevado de emisiones a la atmósfera. Como ejemplo, por este hecho en el año 2024 se han dejado de emitir 129.341 Kg de CO<sub>2</sub>.

#### Emisiones de CO<sub>2</sub> dejadas de emitir por el consumo de energía verde en 2024

	KWh consumidos	Kg de CO <sub>2</sub> que se habrían emitido de no utilizar energía verde	Kg de CO <sub>2</sub> que se han emitido por consumir energía verde	Diferencia
Edificios Barcelona y Zaragoza MGS Seguros	1.084.281	258.682	129.341	-129.341
Gerontocat S.L.U.	521.456	130.364	97.634	-32.730

En lo que al gas se refiere, el consumo del Grupo se limita a los cinco centros residenciales, puesto que en los centros de trabajo de MGS Seguros no se utiliza este recurso energético. El total de m<sup>3</sup> consumidos durante 2024 entre los cinco centros fue de 346.665, cifra muy parecida a la del año 2023, 347.137.

#### Consumo de m<sup>3</sup> de gas en el Grupo MGS en 2024

	2024
Riosol Residencial S.L.U.	103.438
Gerontocat S.L.U.	71.262
Explogeron S.L.	63.567
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	56.702
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	51.696
<b>TOTAL</b>	<b>346.665</b>

El gasoil es otro de los recursos energéticos necesarios para la actividad de las oficinas aseguradoras. Este combustible se utiliza en esencia en las oficinas de la Entidad en la ciudad de Barcelona para dotar de calefacción al edificio. Tras unos años en los que tanto las compras como el consumo de gasoil se habían reducido en gran medida debido al stock disponible y a las altas temperaturas que nos habían acompañado, en 2024 se ha producido un pequeño repunte debido a la finalización del stock acumulado y a las frías temperaturas registradas durante los últimos meses del año. Así, a lo largo de 2024 se han consumido un total de 45.000 litros.

#### Consumo de litros de gasoil en MGS, Seguros y Reaseguros S.A en 2024

	2024
<b>MGS, Seguros y Reaseguros S.A.</b>	<b>45.000</b>

- **Huella de carbono del Grupo MGS**

Al referirnos a la huella de carbono de una organización y a las fuentes emisoras de gases de efecto invernadero que se analizan en su cálculo, dividimos las emisiones entre directas e indirectas y también entre alcance 1, 2 y 3.

En el Grupo MGS, los consumos de gas y gasoil, utilizados para dotar de calefacción a los centros de trabajo, implican emisiones directas de alcance 1 y el consumo de electricidad supone emisiones indirectas de alcance 2.

Las emisiones de alcance 3, básicamente las generadas por proveedores, clientes, colaboradores... cuando se relacionan con el Grupo, son más difíciles de medir, aunque la Entidad realiza un control de los compromisos de los proveedores con el medioambiente y también existe la clara voluntad de seguir analizando y midiendo la globalidad de la huella de carbono generada por la actividad del Grupo para establecer posibles mejoras.

#### Huella de carbono global del Grupo MGS dividida según tipo de emisión y alcance

2024		
Emisiones directas de alcance 1	Consumo	Co <sub>2</sub> emitido
Consumo de gas	346.665 m <sup>3</sup>	745.329 kg
Consumo de gasoil	45.000 l	121.860 kg
Emisiones indirectas de alcance 2	Consumo	Co <sub>2</sub> emitido
Consumo de electricidad	4.203.930 kWh	888.912 kg
<b>TOTAL</b>		<b>1.757.794 kg</b>

### E3 - Recursos hídricos y marinos

RECURSOS HÍDRICOS Y MARINOS			
Materialidad de impacto	Impactos materiales positivos	Actuales	Reducción en el consumo de agua gracias a la implementación de medidas y protocolos.
		Potenciales	Potencial de optimización del consumo de agua a través de nuevas tecnologías y mejoras en la infraestructura.
	Impactos materiales negativos	Actuales	Exceso de consumo de agua en momentos puntuales.
		Potenciales	Posibles riesgos de escasez de agua en ciertas regiones que pueden afectar a la capacidad de prestar servicio.
Materialidad financiera	Riesgos materiales	Actuales	Costes asociados a la gestión inadecuada del consumo de agua, como multas o penalizaciones. <b>Posible efecto financiero:</b> aumento de gastos operativos y del personal necesario para realizar una correcta gestión.
		Potenciales	Riesgo de reputación si no se implementan medidas eficaces para la reducción del consumo de agua en operaciones. <b>Posible efecto financiero:</b> pérdida de clientes y valor de marca, lo que puede impactar negativamente los ingresos.
	Oportunidades materiales	Actuales	Ahorro de costes al implementar tecnologías que supongan un ahorro en el consumo. <b>Posible efecto financiero:</b> reducción de costes operativos gracias a la optimización de recursos.
		Potenciales	Oportunidad de mejorar la eficiencia operativa mediante la optimización de procesos que consumen agua. <b>Posible efecto financiero:</b> ahorro de costes a largo plazo a medida que se logran mejorar los procesos internos que consumen agua, minimizando el uso innecesario.

Por lo que respecta a los recursos hídricos y marinos, las políticas que a continuación se describen tienen ámbito de aplicación nacional. Su diseño, difusión y correcta aplicación son responsabilidad de la dirección de cada una de las Entidades que forman el Grupo MGS y ponerlas en práctica es posible gracias a todos los colectivos relacionados con cada una de las Entidades: plantilla, clientes, proveedores y colaboradores. En el caso en que existen puntualizaciones importantes con respecto a la gestión en alguna Entidad en concreto, se indican a lo largo del texto.

Para cada una de las políticas implantadas se describen los objetivos generales e IROs a los que se refiere, los resultados cuantitativos y cualitativos del Grupo MGS referentes al año 2024, las actuaciones realizadas en cada ámbito y los parámetros y el proceso de obtención de información establecido.

Por lo que respecta a las metas, al ser el Grupo MGS un Grupo asegurador y propietario de residencias de la tercera edad, es decir, que su actividad se centra en la prestación de servicios inmateriales, por el momento no se han establecido metas concretas ni plazos temporales de ejecución. El Grupo prefiere apostar por desarrollar un control periódico de todos los aspectos medioambientales incluidos en su política y corregir posibles desviaciones de forma constante y en el menor plazo de tiempo posible, sin perjuicio de que pueda establecerse algún objetivo específico de forma anual en algún ámbito en concreto.

- **Política de consumo de agua**

Al igual que sucede en el caso del consumo eléctrico, de gas y de gasoil, el Grupo MGS realiza un control periódico del consumo de agua de cada uno de los centros estableciéndose, para cada uno de ellos y en función del momento y de sus necesidades, baremos entre los que debe encontrarse la cantidad consumida. En el caso de que se detecte alguna desviación también se analiza su origen y se subsana la deficiencia atendiendo a su naturaleza.

En el año 2024 destaca la adaptación realizada en el edificio de Barcelona de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. en los meses de primavera y verano, cuando la Comunidad Autónoma de Cataluña enfrentó una sequía significativa que llevó a la implementación de diversas medidas para regular el consumo de agua en diferentes sectores, incluyendo las empresas. En aquellos momentos se revisaron los consumos para controlar que se adecuaron a las medidas establecidas por la Generalitat y se adoptaron las demás restricciones impuestas tendentes a reducir al máximo el uso de agua, como la limitación de la limpieza de cristales y fachadas o la prohibición de riego en zonas verdes y jardines.

En la misma línea, actualmente se encuentra en fase de estudio la viabilidad de la implantación de diferentes proyectos tendentes a reducir el consumo de agua, como la instalación de aireadores en los grifos del edificio de Barcelona de MGS o reutilizarla en ámbitos como, por ejemplo, las aguas grises. Esperamos poder informar de la implantación oficial de dichas medidas en próximas ediciones del presente Informe.

Además, periódicamente se lanzan campañas de concienciación del personal, usuarios, clientes y sociedad en general para fomentar la contención del uso de este recurso natural como “El agua no es un lujo, evitemos que lo sea”.

El control del consumo de agua se analiza a partir de las facturas mensuales o bimensuales emitidas por los ayuntamientos. El control de los consumos es directo y constante por parte de la Dirección de Recursos de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. y por parte de las direcciones de cada centro residencial. Para disponer de toda la información en conjunto para la elaboración del presente informe, anualmente se solicitan y se completan documentos Excel de recopilación de información a las direcciones de cada centro residencial.

Por lo que respecta a los resultados cuantitativos, el consumo de agua en 2024 se sitúa en una cifra muy similar a la del 2023. En conjunto, el consumo total de agua del Grupo en 2024 se estima en los 66.145 m<sup>3</sup>.

**Consumo de m<sup>3</sup> de agua en el Grupo MGS en 2024**

	2024
MGS, Seguros y Reaseguros S.A.	10.905
Riosol Residencial S.L.U.	7.427
Gerontocat, S.L.U.	16.071
Explogeron, S.L.U.	9.783
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	9.744
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	12.215
<b>TOTAL</b>	<b>66.145</b>

- **Política de consumo de papel**

Además del consumo directo de agua, existen otros bienes necesarios para el correcto desarrollo de la actividad del Grupo MGS que, para su fabricación, afectan en gran medida al consumo de agua: es el caso del papel, recurso ampliamente utilizado hasta hace pocos años para la impresión y envío de pólizas y otros documentos de interés, además de para los impresos destinados a la red comercial.

Desde hace algún tiempo, la Entidad ha puesto en marcha un proceso de digitalización global que está conllevando una reducción drástica de la utilización del papel. Este proyecto se inició en el año 2018 con la implantación de la firma digital de las pólizas y se intensificó el año 2020 con el inicio de la crisis del COVID-19. Actualmente, la emisión de pólizas, ámbito que asumía hasta ahora el mayor uso de papel, ha



pasado a ser, en su práctica totalidad, digital, se han reducido a la estricta necesidad las comunicaciones físicas que se envían a clientes y se han digitalizado muchos de los soportes utilizados para la actividad comercial. Además, los esfuerzos de concienciación y todas las actuaciones que se han llevado a cabo en las oficinas tendentes a controlar el uso de este recurso se están reflejando en las disminuciones que muestran las estadísticas anuales.

El control del consumo de papel se pone en práctica en los envíos trimestrales de material de oficina e impresos que se realizan por parte del Departamento de Compras y Servicios Generales. Cada centro tiene establecido un límite máximo de papel en el que se debería situar atendiendo a la digitalización progresiva que se está llevando a cabo, aunque siempre se atienden las casuísticas específicas. La gestión se desarrolla a través de un programa de gestión de stocks denominado Wingest que permite consultar consumos y envíos pasados y extraer estadísticas según diversos criterios.

#### Diferencia entre el consumo de unidades de papel blanco en las oficinas aseguradoras

	2018	2024	Diferencia unidades	Diferencia %
Unidades de papel	9.026.700	940.660	- 8.086.040	-89,6 %

#### E5 - Uso de los recursos y economía circular

USO DE LOS RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR			
Materialidad de impacto	Impactos materiales positivos	Actuales	Optimización del uso de recursos y reducción de la necesidad de nuevas adquisiciones.
		Potenciales	Potencial de continuar con la optimización del uso de recursos.
	Impactos materiales negativos	Actuales	Desperdicio de materiales y recursos a lo largo de la cadena de valor.
		Potenciales	Desafíos en la gestión de residuos y materiales al final de su ciclo de vida.
Materialidad financiera	Riesgos materiales	Actuales	Aumento de costes por la dependencia de recursos no sostenibles. <b>Possible efecto financiero:</b> incremento de los costes operativos debido a la escasez de recursos y el aumento de precios.
		Potenciales	Riesgo de aumento en los costes por escasez de ciertos recursos naturales clave. <b>Possible efecto financiero:</b> aumento de los costes de materiales, afectando el margen de beneficio.
	Oportunidades materiales	Actuales	Oportunidad de mejora de márgenes mediante la eficiencia en el uso de recursos y reciclaje. <b>Possible efecto financiero:</b> reducción de costes operativos, lo que puede aumentar la rentabilidad.
		Potenciales	Potencial aumento de ingresos mediante el aprovechamiento de la economía circular y la oferta de productos sostenibles. <b>Possible efecto financiero:</b> reducción de los costes asociados y potencial de mejorar la imagen de marca.

En el ámbito del uso de recursos y la economía circular, las políticas que se describen tienen ámbito de aplicación nacional. Su diseño, difusión y correcta aplicación son responsabilidad de la dirección de cada una de las Entidades que forman el Grupo MGS y ponerlas en práctica es posible gracias a todos los colectivos relacionados con cada una de las Entidades: plantilla, clientes, proveedores y colaboradores. En el caso en que existen puntualizaciones importantes con respecto a la gestión en alguna Entidad en concreto, se indican a continuación.

Para cada una de las políticas implantadas se describen los objetivos generales e IROs a los que se refiere, los resultados cuantitativos y cualitativos del Grupo MGS referentes al año 2024, las actuaciones realizadas en cada ámbito y los parámetros y el proceso de obtención de información establecido.

Por lo que respecta a las metas, al ser el Grupo MGS un grupo asegurador y propietario de residencias de la tercera edad, es decir, que su actividad se centra en la prestación de servicios inmateriales, por el momento no se han establecido metas concretas ni plazos temporales de ejecución. El Grupo prefiere apostar por desarrollar un control periódico de todos los aspectos medioambientales incluidos en su política y corregir posibles desviaciones de forma constante y en el menor plazo de tiempo posible, sin perjuicio de que pueda establecerse algún objetivo específico de forma anual en algún ámbito en concreto.

- **Política de actualización de bombillas, fluorescentes y baterías**

Las bombillas, fluorescentes y baterías también son necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas de luz y contra incendios tanto de las oficinas aseguradoras, como de las residencias del Grupo. Entre todos los centros, durante 2024 se materializó la compra de 256 unidades entre bombillas y fluorescentes, menos de la mitad que en el año 2023. Este descenso ha sido posible gracias a la actualización que se ha llevado a cabo en la mayoría de sistemas de luminarias de los centros de trabajo en los últimos años, donde se han instalado productos LED, más eficientes energéticamente y con una mayor vida útil, lo que posibilita que la adquisición de nuevas unidades se alargue en el tiempo. Asimismo, se adquirieron 19 nuevas baterías, que se han sustituido tan solo cuando la vida útil de las anteriores ha llegado a su fin.

La actualización del sistema de luminarias se lleva a cabo por parte del departamento de Inmuebles conjuntamente con el servicio de mantenimiento, quienes también se encargan de realizar un control anual de las compras de bombillas, fluorescentes y baterías en el edificio de Barcelona.

- **Política de reducción del consumo de plástico**

Conscientes de que el plástico es un material derivado del petróleo cuyo residuo genera un alto impacto medioambiental, sobre todo aquel que es de un solo uso, ya que su descomposición se prolonga durante años, el Grupo MGS ha continuado con el desarrollo de su proyecto de reducción de este material en todos los ámbitos de su actividad. Las residencias MGS Seniors también están haciendo un esfuerzo por reducir la cantidad de elementos plásticos utilizados en su actividad cotidiana, tales como guantes, toallitas, pañales...

En las oficinas aseguradoras, se han mejorado aspectos como el hecho de que los materiales utilizados en las máquinas de vending del edificio de Barcelona (tanto vasos como cucharillas) han dejado de ser de plástico, pasando a ser de cartón biodegradable. Se ha suprimido la utilización de las fundas de plástico que acompañaban a las pólizas al dejar de enviarse estas físicamente y realizarse todo el proceso de forma digital y se han dejado de enviar las tarjetas de visita tanto de empleados como de mediadores en un *packaging* de plástico.

- **Política de reutilización de recursos**

Como ya venía siendo habitual en la Entidad, se ha seguido con la política de reutilización de recursos varios, tales como mobiliario o dispositivos y materiales informáticos.

Por lo que respecta al mobiliario, disponemos de un almacén externalizado en el que se deposita el material disponible proveniente de cierres o reorganizaciones de centros y con el que gestionamos las mudanzas y traslados de voluminosos. Este mobiliario: mesas de oficina, armarios, *bucks*, sillas..., sirve para dar respuesta a las necesidades de renovación que van surgiendo en otros centros de trabajo de MGS, dándole así una segunda vida y reduciendo consumos innecesarios, así como la generación de residuos.

En cuanto a los dispositivos electrónicos, también se prosigue con el plan de reutilización. Así, aquel material que proviene de reorganizaciones o jubilaciones se restaura y se cede a la red comercial en su mayoría y también a los centros residenciales.

- **Política de inclusión de la sostenibilidad en los eventos corporativos**

En los eventos que se llevan a cabo en las instalaciones de las oficinas aseguradoras, como es el caso del Encuentro Anual de MGS o la Junta de Accionistas, también se tiene en cuenta la gestión medioambiental.

Así, en el caso de los desplazamientos, se trabaja meses antes para asegurar una óptima gestión de tiempos y la máxima agrupación del personal.

Por lo que respecta a los materiales, se aboga por la reducción del plástico al mínimo y por el fomento en la utilización de materiales sostenibles.

Por cuanto a los proveedores de refiere, se trabaja con proveedores de proximidad que, a su vez, trabajan con productos y proveedores de proximidad. Y, además, hay establecida una política de desperdicio 0.

Por último, los residuos que se derivan de estos eventos se gestionan también para su correcto reciclaje.

- **Campañas especiales y nuevos proyectos**

Desde que MGS asumió el compromiso con el medioambiente como pilar fundamental de su política de responsabilidad social corporativa, son muchas las acciones, campañas y proyectos que ha puesto en marcha tendentes a disminuir el impacto de su actividad sobre el planeta y a fomentar también esta reducción y compromiso entre las personas que forman parte de la Entidad.

### **Nuevos productos y servicios y coberturas y garantías innovadoras**

En el Grupo 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 adaptación a los nuevos tiempos, apostando por la innovación, la transformación digital y la experiencia de cliente, lo que nos ha llevado, en los últimos años, a la creación de nuevos productos pensados para satisfacer las necesidades actuales y los riesgos crecientes en multitud de ámbitos.

### **Apuesta por la movilidad eléctrica junto a Silence**

Hace unos años MGS entró a formar parte del accionariado de Silence, empresa española dedicada al desarrollo y fabricación de motos eléctricas.

### **Digitalización y omnicanalidad**

Los procesos internos se revisan y actualizan constantemente con la voluntad de adaptarlos a las nuevas necesidades tanto internas, de los diferentes departamentos de MGS, como externas, sobre todo de los clientes. En este sentido, en los últimos años se ha hecho un especial esfuerzo de digitalización y dotación de recursos y nuevas herramientas a todos los niveles, lo que ha permitido fomentar canales de comunicación digitales que, antaño, no tenían tanto protagonismo.

### **Inversiones sostenibles**

El Grupo MGS sigue avanzándose a la aplicación de determinadas normativas medioambientales, como es el caso del Reglamento sobre inversiones sostenibles (UE) 2019/2088, con entrada en vigor el 10 de marzo de 2021. Desde entonces y dando cumplimiento a esta nueva norma, MGS analiza los criterios ESG (Environmental, Social and Governance) y los incorpora como métricas adicionales a tener en cuenta cuando se inicia cualquier proceso de inversión.

### **Prueba piloto de teletrabajo**

Uno de los proyectos más ambiciosos que se han puesto en marcha en los últimos años, alineado no solo con el compromiso medioambiental, sino también con el compromiso de facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional de la plantilla de la Entidad, ha sido la puesta en marcha del sistema de teletrabajo para las personas de la Organización Central de MGS. Este sistema, que hasta el momento adquiere el formato de prueba piloto, lo que le ha de permitir seguir evaluando su eficacia y proponer mejoras, ha conllevado la reducción de gran parte de los desplazamientos diarios de los trabajadores de MGS y, consecuentemente, una reducción de la huella ambiental que estos comportan.



## El trabajo de la Fundación MGS

Además de todos los proyectos comentados, puestos en marcha de forma directa desde MGS, no queremos olvidar el fundamental trabajo que realiza la Fundación MGS, canalizadora de gran parte de la política de RSC de la Entidad.

En relación con el medioambiente, en 2024 destaca el I Concurso fotográfico sobre sostenibilidad para miembros de MGS Club Clientes, con el que, además de concienciar a la sociedad sobre temas relacionados con la sostenibilidad y el medioambiente, se fomentó la creatividad de los participantes y se persiguió el objetivo de promover su implicación en la selección de una organización a la que se realizó una importante donación económica para un proyecto de sostenibilidad medioambiental.

- **Política de gestión de residuos**

El Grupo MGS se preocupa por tratar de forma adecuada los residuos que se generan en su actividad diaria. Para ello, se han establecido normas concretas de actuación con respecto a su manipulación y/o eliminación que cumplen con una serie de estándares de calidad exigidos por la política de la Entidad.

A continuación, se detalla la gestión de los residuos según su naturaleza en los centros del Grupo:

- **No peligrosos**

Entendidos como aquellos materiales que no tienen ningún riesgo para la salud y cuya creación supone un impacto leve para el medioambiente:

**Papel, cartón y vidrio (Grupo I).** MGS Seguros tiene establecido un protocolo según el cual, para la destrucción de papel y cartón, en especial aquel que contiene información confidencial, las sucursales deben avisar a servicios centrales cuando precisan de su destrucción. Así, se solicita al proveedor correspondiente la recogida y destrucción de este tipo de papel, proceso que se realiza de acuerdo a los requerimientos del RGPD y la LOPD. Los empleados del edificio de Barcelona disponen de un espacio específico en las plantas de trabajo donde depositar y clasificar según "su naturaleza" los residuos generados para su posterior reciclaje. Así, existen contenedores específicos donde depositar los residuos de papel y cartón, con especial atención a aquellos que contienen información confidencial, que se depositan de forma separada y que se recogen por el proveedor de forma periódica para su correcta destrucción siguiendo la normativa.

En total, en 2024 se han entregado para su correcta eliminación más de 30.000 kg de documentación confidencial tan solo en las oficinas aseguradoras. Esta elevada cantidad de papel confidencial destruido se debe a la naturaleza de la actividad aseguradora de MGS que, ya de por sí, implica documentación legal que contiene multitud de datos personales de los clientes, que deben tratarse atendiendo a la norma. No obstante, se constata una reducción de la eliminación de este tipo de documentación en más de 5.000 kg entre los años 2023 y 2024.

En las oficinas no es habitual que se generen residuos de vidrio, pero, en los pocos casos en los que ocurre, estos se almacenan y se depositan posteriormente en el contenedor público de recogida selectiva.

Por lo que respecta a los centros residenciales, los residuos de papel y cartón que se generan, provenientes de las cajas adquiridas por la compra de material necesario propio la naturaleza de su actividad asistencial, se depositan en los contenedores de recogida selectiva.

La documentación confidencial también se destruye en estos centros atendiendo los requerimientos de la normativa al respecto.

El vidrio que se desecha en estos centros, básicamente de los envases de bebidas que se sirven en las comidas para los residentes, se depositan también en el contenedor verde.

**Residuos asimilables a los urbanos o municipales, como es el caso de plásticos, envases, restos de comida, material de oficina.... (Grupo II).** Los trabajadores del edificio de Barcelona de MGS Seguros disponen de contenedores de recogida selectiva en las plantas de trabajo donde depositan este tipo de residuos. Posteriormente son recogidos por el proveedor correspondiente para su correcta eliminación. En el caso del resto de oficinas y edificios, los empleados disponen

de papeleras donde depositan los residuos, que posteriormente son clasificados y depositados en los contenedores correspondientes por el proveedor encargado de la limpieza de los centros.

En las residencias disponen de contratos con proveedores especializados en la retirada y posterior reciclaje de residuos propios de la naturaleza de sus servicios, como son vendas, guantes, toallitas... El resto de residuos de este tipo son clasificados y depositados en los contenedores públicos correspondientes por parte de los empleados de limpieza de cada uno de los centros.

**Residuos asimilables a los urbanos o municipales: residuos voluminosos (Grupo II).** Son pocos los residuos voluminosos que se generan en el Grupo MGS, ya que existe una clara política tendente a la reutilización de todo aquello que puede ser considerado dentro de esta categoría, que básicamente consiste en mobiliario.

En los casos en los que surge alguna necesidad respecto a la eliminación de un residuo voluminoso en un centro de trabajo, se dan las indicaciones oportunas para que puedan consultar a la administración local los días de recogida que suelen tener establecidos para este tipo de residuos.

Tan solo en los casos en los que una gran cantidad de residuos voluminosos debe gestionarse se contrata a proveedores especialistas, que cuentan con los conocimientos y certificaciones correspondientes y que se encargan de la recogida, manipulación y correcta destrucción de estos.

- **Peligrosos**

Entendidos como aquellos desechos que tienen un riesgo para el medioambiente y/o para la salud de las personas por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, radioactivas...

**Desechos industriales, como es el caso de fluorescentes, bombillas, pilas, disolventes, aceites usados, lubricantes, baterías... (Grupo III).** El Grupo MGS se preocupa por tratar de forma adecuada a la normativa los elementos cuyos residuos generan un fuerte impacto ambiental. Estos son recogidos por proveedores especializados y desechados siguiendo estándares que promueven un tratamiento que minimiza el perjuicio para el medioambiente.

En 2019 MGS Seguros implantó en su edificio de Barcelona un sistema de recogida de tóner según el cual se acumula un determinado número de residuos de tóner y periódicamente, para reducir el número de desplazamientos, un proveedor especializado recoge dichos cartuchos y los recicla. En 2024, gracias a la disminución del uso de papel, no ha sido necesario solicitar ninguna recogida, quedando los residuos generados pendientes de ser recogidos una vez se acumulen 10 cartuchos. En las residencias se han desechado un total de 21 cartuchos de tóner.

En conjunto, el consumo de pilas del Grupo MGS en 2024 fue de 1.136 unidades y los residuos generados tras su uso se depositaron en los contenedores específicos según normativa. Lo mismo sucedió con las 14 baterías que se desecharon.

296 litros de aceite se consumieron entre todos los centros en 2024. Este producto básicamente se utiliza en las cocinas de los centros residenciales y su residuo es recogido por proveedores especializados, muchos de ellos, además, centros especiales de empleo.

En general, se percibe una disminución progresiva en la generación de este tipo de residuos. Esto es posible gracias a la concienciación y la implicación del equipo humano tanto de las oficinas aseguradoras como de los centros residenciales.

**Desechos hospitalarios y biológicos, como jeringuillas, vendajes, disolventes, reactivos (Grupo III).** La producción de este tipo de residuos se limita a los centros residenciales. En todos los casos, al ser residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir posibles infecciones, disponen de contratos con empresas especializadas que se encargan de recolectar y eliminar, de acuerdo a la normativa, este tipo de residuos.

Se realizan recogidas periódicas de contenedores que tienen instalados en sus dependencias y, en total en 2024, se recogieron más de 189 litros.

**Desechos electrónicos: aparatos o dispositivos tecnológicos, accesorios... (Grupo III).** MGS tiene suscrito un acuerdo con Acs Recycling según el cual este proveedor, especialista en la retirada de este tipo de residuos recoge, en las oficinas de Barcelona, aquellos que se generan. Posteriormente emite el certificado con el que acredita que se han gestionado de acuerdo a la normativa. Durante 2024 el proveedor ha recogido un total de 2,37 toneladas.

Como siempre, el Grupo MGS continúa promoviendo acciones para mejorar el control y la reducción de las cantidades de residuos generados en todos sus centros, así como para su correcto reciclaje.

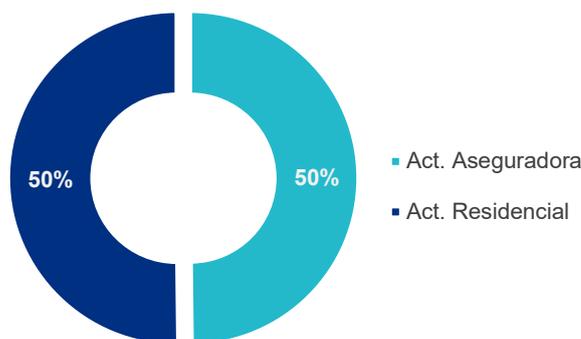
## Cuestiones sociales y relativas al personal

### Descripción de la plantilla

- Composición de la plantilla**

A 31 de diciembre de 2024, la plantilla total de las sociedades del Grupo MGS asciende a 939 personas, de las cuales 468 pertenecen a la actividad aseguradora y 471 a la actividad residencial, con una variación de distribución entre líneas de actividad mínima respecto al año anterior.

**Distribución de la plantilla del Grupo MGS**



Al desagregar los datos según el género, obtenemos un total de 616 mujeres y 323 hombres, constatándose una mayor presencia femenina en el Grupo. Este hecho se debe a que la mayoría de profesionales del ámbito de la actividad residencial pertenecen a este género, evidenciándose esta misma tendencia en el sector de las residencias de la tercera edad y no exclusivamente en las pertenecientes al Grupo MGS.

Si hacemos referencia únicamente a la actividad aseguradora, encontramos una mayor paridad en términos de género, observándose un 55 % de hombres y 45 % de mujeres. En los últimos años, esta diferencia porcentual ha experimentado una reducción progresiva, resultado del compromiso de la Entidad por lograr una composición equilibrada.

**Distribución por género de la plantilla del Grupo MGS**

Grupo MGS	Hombres	Mujeres	Total
Actividad aseguradora	257	211	468
Actividad residencial	66	405	471
<b>Plantilla total</b>	<b>323</b>	<b>616</b>	<b>939</b>

○ **Por tipo de contratación y jornada**

Más del 85 % de la plantilla del Grupo MGS está compuesta por personal con contratos indefinidos y a tiempo completo, hecho que viene a reflejar la estabilidad laboral y el compromiso a largo plazo que siempre nos ha caracterizado.

En cuanto a la contratación temporal, la plantilla del Grupo MGS con contratos de este tipo representa el 5,80 % del total. Este dato se ve notablemente influido por la actividad residencial, ya que, si analizamos este mismo dato en el caso de MGS Seguros, el porcentaje se reduce a un índice de temporalidad de, tan solo, el 1,70 %.

**Distribución por tipo de contrato y jornada del Grupo MGS**

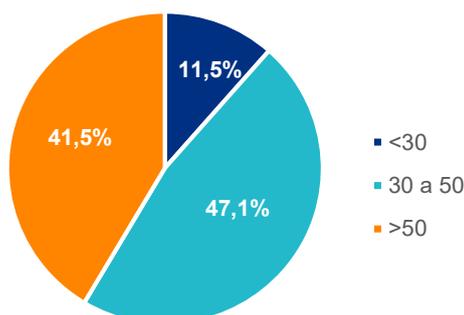
	Actividad aseguradora		Actividad residencial		TOTAL
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número
Contratos indefinidos	460	98,30 %	425	90,20 %	885
Contratos temporales	8	1,70 %	46	9,80 %	54
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>100 %</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>
A tiempo completo	468	100 %	391	83 %	859
A tiempo parcial	0	0 %	80	17 %	80
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>	<b>471</b>	<b>100 %</b>	<b>939</b>

○ **Por edad**

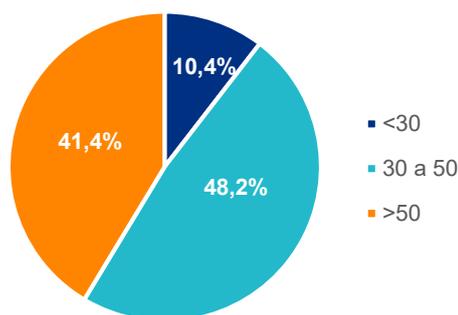
La edad promedio de nuestra plantilla es de 45 años, tanto para hombres como para mujeres.

Al analizar la distribución de la plantilla por grupos de edad, observamos una tendencia similar en ambas actividades del Grupo. La franja de edad más amplia corresponde a la de 30 a 50 años, con una representación de alrededor del 47,80 % de la plantilla, mientras que el grupo de menores de 30 años es el menos numeroso, con una proporción cercana al 10,80 %.

**Composición por grupo de edad y género de la plantilla del Grupo MGS: hombres**




### Composición por grupo de edad y género de la plantilla del Grupo MGS: mujeres



### Evolución de la plantilla

A lo largo del 2024, se han producido 45 incorporaciones en la actividad aseguradora y 436 en la actividad residencial. El 80,90 % de estas incorporaciones han sido mujeres, de las cuales el 95,10 % pertenecen a la actividad residencial, reafirmandose lo señalado en el apartado anterior.

#### Distribución por género de las incorporaciones del Grupo MGS

	Actividad aseguradora		Actividad residencial		TOTAL	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Hombres	26	57,80 %	66	15,10 %	92	19,10 %
Mujeres	19	42,20 %	370	85,90 %	389	80,90 %
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>	<b>436</b>	<b>100 %</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>

En relación a las bajas, en la actividad aseguradora se han producido un total de 50 y en la actividad residencial 407. El elevado número de altas y bajas de la actividad residencial viene motivado por la contratación temporal de sustitución, que se aplica para suplir la ausencia justificada de trabajadores con derecho a la reserva de su puesto de trabajo y, a su vez, para garantizar el bienestar y la calidad del servicio prestado a los residentes. Asimismo, la rotación de la plantilla del Grupo MGS produce una variación mínima en comparación con el año precedente.

#### Distribución por género de las bajas de empleados del Grupo MGS

	Actividad aseguradora		Actividad residencial		TOTAL	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Hombres	30	60 %	55	14 %	85	18,60 %
Mujeres	20	40 %	352	86 %	372	81,40 %
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>	<b>407</b>	<b>100 %</b>	<b>457</b>	<b>100%</b>

En ambos casos, el grupo de edad que ha experimentado la mayor cantidad de incorporaciones y bajas es el comprendido entre los 30 y los 50 años, siendo este el grupo el de mayor representación en el Grupo MGS.

## Condiciones de trabajo

- **Diálogo social y Negociación Colectiva**

La totalidad de las relaciones laborales de ambas actividades, tanto en la aseguradora como en la residencial, están cubiertas por sus respectivos convenios colectivos sectoriales, a excepción del personal que compone el Comité de Dirección de la Entidad.

Actualmente, hay constituidos 7 Comités de Empresa y existen un total de 50 representantes legales de las personas trabajadoras.

Representación legal de las personas trabajadoras	Hombres	Mujeres	Total
Actividad aseguradora	12	9	21
Actividad residencial	1	28	29

En la composición por género de la representación legal de las personas trabajadoras, pese a no venir influenciada ni determinada por intervención de ninguna de las entidades del Grupo al tratarse de una decisión libre de las propias personas que así lo deciden, se observa una representación acorde a la composición de la plantilla de cada actividad.

El Grupo más allá de los procedimientos de información, representación y consulta que se recogen y regulan en los diferentes convenios colectivos, mantiene vínculos permanentes y una relación de información fluida con la representación legal de las personas trabajadoras, facilitando y respetando el desarrollo de su actividad.

- **Protección social**

Todo el personal de MGS tiene garantizada, en caso de encontrarse en situación de incapacidad temporal por accidente laboral y/o enfermedad profesional, una compensación económica a cargo de la empresa, adicional a la prestación económica que la persona afectada reciba del Régimen General de la Seguridad Social, hasta el 100% del salario.

Además, la plantilla de MGS Seguros dispone de cobertura ante la enfermedad común, el accidente no laboral, el desempleo de larga duración, la enfermedad grave, la incapacidad permanente y la jubilación, a través de instrumentos como:

- Las prestaciones complementarias por incapacidad temporal, nacimiento o riesgo durante el embarazo
- El seguro de vida por fallecimiento e invalidez
- El incentivo económico por jubilación o el seguro de aportación definida

Con todo ello, MGS garantiza que las personas trabajadoras dispongan de una sólida protección social ante la pérdida de ingresos debido a eventos puntuales e importantes de la vida.

- **Equilibrio entre la vida laboral y personal**

Son numerosas las medidas que facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar en la Entidad. La flexibilidad en las horas de entrada y salida, los horarios de jornada continuada y la flexibilidad en el uso de los permisos laborales y en el disfrute de las vacaciones son algunos ejemplos de ellas.

MGS atiende todas las peticiones y necesidades del personal en materia de conciliación de la vida laboral y familiar, dando respuesta por medio de las medidas establecidas en el Estatuto de los Trabajadores, el Convenio Colectivo Sectorial y acuerdos propios con el personal.

Siendo uno de los momentos más importantes en la vida de muchas personas, en MGS, en 2024, un total de 7 hombres y 11 mujeres han disfrutado del permiso por nacimiento y cuidado del menor. Asimismo, 3 hombres y 41 mujeres se han acogido a la reducción de jornada para el cuidado de hijos o familiares.

Medidas de conciliación	Hombres	Mujeres	Total
Permiso por nacimiento y cuidado del menor	7	11	18
Reducción de jornada para el cuidado de hijos o familiares	3	41	44

MGS Seguros, coincidiendo con la negociación y confección de su III Plan de Igualdad, revisó todas las medidas vigentes para la conciliación de la vida laboral y familiar, dando lugar a la aprobación de distintas mejoras dirigidas a toda la plantilla, como la ampliación del uso de la bolsa de horas por cuidado de hijos e hijas y la extensión del periodo de disfrute de las horas de vacaciones anuales.

- **Salud y seguridad**

Respecto a la siniestralidad laboral de MGS Seguros y, al igual que en los 9 años anteriores, resaltar que no se ha producido ninguna baja médica por accidente en ninguno de los 71 centros de trabajo, dato que pone de relieve la cuidadosa atención y prevención en la seguridad y salud de las personas trabajadoras que efectúa la Entidad

Si comparamos los datos de dicha actividad respecto a los del sector (CNAE 6511), vemos que continúan siendo notablemente más positivos.

	Índice de incidencia	Índice de frecuencia
MGS	0	0
Sector (CNAE 6511)	170,0	1,1

Con relación a la tipología de accidente de trabajo ocurrido, se han registrado 3 accidentes "in itinere" con baja médica y 3 accidentes en el centro de trabajo sin baja médica.

En la actividad residencial, con una exposición mayor a los riesgos laborales, se han producido 56 accidentes de trabajo durante el ejercicio 2024, 12 de los cuales no han motivado baja médica.

### Igualdad de trato y oportunidades

- **Plan de Igualdad**

En la actualidad, cada una de las empresas del Grupo con 50 o más personas trabajadoras tienen negociado e inscrito su respectivo plan de igualdad en el Registro de planes de igualdad del Ministerio de trabajo y Economía Social.

Todos ellos, negociados por la representación legal de las personas trabajadoras y de la Entidad, recogen numerosas medidas tendentes a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. Estas medidas han sido fruto de un análisis previo de la situación para identificar y priorizar los ámbitos de actuación, establecer los objetivos e implementar las medidas necesarias de control y seguimiento.

- **Retribuciones**

En cuanto al ámbito salarial, es objetivo de la Entidad garantizar que exista una igualdad retributiva entre las personas que desarrollen funciones equivalentes, y que las diferencias retributivas entre las personas trabajadoras solo vengan motivadas por el grado de responsabilidad y complejidad efectiva de cada puesto de trabajo y/o factores objetivos.

El sistema retributivo de cada una de las actividades está basado en la aplicación de todos aquellos preceptos que regulan esta materia en su respectivo Convenio Colectivo Sectorial. De este modo, se asegura un nivel de salarios adecuados.

La brecha salarial por género en el ámbito asegurador, teniendo en cuenta el promedio de las retribuciones por función y grupo profesional, refleja un salario medio superior en los hombres.

	Retribución fija	Retribución fija + variable
<b>Brecha salarial por función</b>		
Personal Comercial	9%	12%
Responsable	18%	17%
Gestores Clientes	11%	12%
Personal Técnico	13%	16%
<b>Brecha salarial por Grupo Profesional</b>		
Grupo I	8%	11%
Grupo II	7%	11%
Grupo III	2%	3%

Los datos expuestos en la tabla anterior no resultan desfavorables si tenemos en cuenta factores como la estabilidad y el desarrollo profesional de la plantilla de MGS Seguros. La antigüedad media de la plantilla, de 18 años, provoca que ciertos aspectos de la trayectoria profesional y funcional de las personas trabajadoras influyan en el presente.

En la actividad residencial, el promedio de las retribuciones totales se sitúa en un 13 % a favor de los hombres. Esta desviación está motivada, principalmente, por la infrarrepresentación de un sexo en determinadas funciones y/o puestos.

En ninguna de las actividades la diferencia salarial entre hombres y mujeres supera el 25 %, siendo dicho porcentaje el umbral establecido por el Real Decreto -ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. Aun no alcanzar el citado umbral, los planes de igualdad han establecido objetivos tendentes a garantizar un sistema retributivo objetivo, equitativo y no discriminatorio por razón de sexo, así como para reducir, mitigar y eliminar la brecha salarial.

- **Formación y desarrollo de habilidades**

El Grupo MGS ha organizado 206 actividades formativas a lo largo del año 2024, con una asistencia de más de 3.100 participantes y un total de casi 17.300 horas de formación recibida.

En el ámbito asegurador, se han invertido más de 16.800 horas en formación, lo que supone un incremento de más del 4 % respecto al año anterior. Asimismo, el 93 % de estas horas de formación se han realizado a distancia, siendo la modalidad más idónea para garantizar la universalidad en el acceso a la formación y favorecer la conciliación laboral y familiar.

	Horas de formación (media horas)	
	Hombres	Mujeres
Personal Comercial	53	42
Responsables	25	29
Gestores Clientes	18	32
Personal Técnico	18	17

Aunque los itinerarios formativos de mayor duración vienen motivados por personas trabajadoras que se han incorporado recientemente o han cambiado de función, el promedio de horas anuales de la plantilla alcanza las 34 horas, resultando un tiempo de formación muy superior a las 20 horas anuales que establece el Convenio Colectivo Sectorial.

En el ámbito de la actividad residencial, se han registrado 450 horas de formación, de las cuales las mujeres han recibido el 82 % del total del tiempo.

- **Empleo e inclusión de personas con discapacidad**

Tanto la actividad aseguradora como la residencial cuenta con 7 personas trabajadoras con discapacidad en cada una de ellas. De las 14 personas, 5 son hombres y 9 mujeres.

Además, se fomenta la empleabilidad de este colectivo mediante la aplicación de medidas alternativas, como la contratación de servicios de la empresa a través de Centros Especiales de Empleo (CEE), que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

- **Medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo**

MGS manifiesta su más absoluto rechazo ante cualquier manifestación de violencia, discriminación y acoso en el entorno laboral.

En este ámbito, todos los planes de igualdad de aplicación en el Grupo MGS, incluyen el Protocolo para la prevención y actuación frente a situaciones de acoso en la Entidad.

Los citados protocolos recopilan las recomendaciones esenciales para la prevención del acoso y establecen los procedimientos específicos para ponerlo en conocimiento de la Entidad con el más estricto compromiso de confidencialidad, intimidad y dignidad de las personas afectadas.

### **Medidas para prevenir la corrupción y el soborno**

Al objeto de combatir la corrupción, el soborno y cualquier otra práctica irregular, la estructura societaria de MGS, a través de sus más altos órganos de gobierno, se ha dotado de instrumentos adecuados para llevar a cabo una activa y eficaz lucha contra estas prácticas.

Los sistemas de control de la Entidad se articulan en los siguientes instrumentos:

- *Código de Buen Gobierno* donde se regula el adecuado funcionamiento de la alta dirección y el control de la actividad de la sociedad y tiene por objeto establecer los principios de actuación del Consejo de Administración tanto en lo que se refiere a las reglas básicas de su organización y funcionamiento como a la conducta de sus miembros.
- En materia de control interno, MGS cuenta con la Política de Control Interno, donde se definen las líneas de actuación de la Entidad teniendo por objetivo el cumplimiento de las políticas de gestión y control de los riesgos, asegurar la eficiencia de las operaciones y garantizar la fiabilidad de la información necesaria para la toma de decisiones.
- Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, mediante la implantación en la Entidad de un sistema que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma periódica los riesgos a los que esté expuesta la Entidad.
- Constitución de una Comisión de Cumplimiento y Control Interno (integrada por Dirección General, Área de Recursos Humanos, Área Técnica, Gestión Red de mediación, Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo) para realizar la supervisión y actualización del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, así como detectar y corregir de forma rápida y eficaz cualquier eventual actuación fraudulenta que pueda ser llevada a cabo por Empleados, Mediadores o Colaboradores
- Se dispone de un Plan de Minimización de Riesgos Penales dirigido a la prevención y control del riesgo de comisión de estas actividades ilícitas. En este plan se contempla un programa de minoración de riesgos penales de la Entidad, así como todas aquellas medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios de la empresa o bajo su cobertura.
- A través de *Marketing* y Comunicación se lidera y programan anualmente las acciones de formación para todos los miembros de la Organización.
- Cumpliendo con la normativa vigente, la Entidad dispone de los canales internos de denuncia, habiendo difundido la información pertinente y la formación correspondiente al personal que recibe y gestiona las denuncias.

- La información referente a la gestión de las relaciones con los proveedores y sus incidencias en la cadena de suministros vienen recogidas en el apartado correspondiente del presente *Informe*.
- La información sobre prácticas de pago y especialmente sobre se desarrolla en el apartado correspondiente
- En Prevención de Blanqueo de Capitales, el Órgano de Control Interno y Comunicación (compuesto por un miembro del Comité de Dirección, dos miembros de Dirección Técnica, dos miembros de Dirección Económico-Financiera, la Función de Gestión de Riesgos y la Función de Cumplimiento Normativo) tiene como misión fundamental la de promover el desarrollo y la implantación de los procedimientos de control interno en aras a su prevención, así como los procedimientos de análisis de operaciones de riesgo o sospechosas.
- En materia de Responsabilidad social corporativa MGS canaliza prácticamente toda su actividad y colaboración con Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro a través de su Fundación MGS, donde se analizan minuciosamente que las donaciones y patrocinios no se usen para estas prácticas.

Los resultados de todas estas políticas y procedimientos han determinado la inexistencia de irregularidades y prácticas de naturaleza ilegítima. La Entidad aboga y profundiza en principios de actuación configuradores de la cultura del cumplimiento implantada en toda la Organización.

## Otra información sobre la Entidad

### Información fiscal

El Grupo MGS, opera únicamente en España y, como ya hemos comentado en puntos anteriores, en 2024 ha obtenido unos beneficios de 19,1 millones de euros.

Con este beneficio, el impuesto de sociedades del ejercicio 2024 supera los 4,2 millones de euros.

Cabe mencionar que el 27/12/2023 se concedieron dos subvenciones de 400.000€, una para cada residencia, a la sociedad Gestión Inmuebles Tercera Edad, SLU, cuyos trabajos se han desarrollado en este ejercicio materializándose en procesos de digitalización de cuidados en nuestras residencias, destinados a fomentar la autonomía de los usuarios y el modelo de atención centrado en la persona. El proyecto se ha centrado en la adquisición de equipamiento técnico y tecnológico con financiación a cargo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Financiado por la Unión Europea – Fondos Next Generation EU).

### Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2024 la Entidad ha llevado a cabo diferentes acciones de patrocinio y mecenazgo que se detallan en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, documento público y disponible en nuestra página web.

### Nuestra política con proveedores

El Grupo MGS selecciona a sus proveedores en función de criterios tales como la calidad de su servicio/producto, su adecuada política de precios, su grado de cumplimiento de fechas de entrega y de todos los compromisos establecidos en el contrato o en la oferta y, por supuesto, también basándose en estándares de transparencia, de igualdad de oportunidades y de respeto del medioambiente.

En este sentido, con el proveedor se establece una relación de confianza, de comunicación y de entendimiento mutuo que hace que sea, prácticamente, una extensión de la propia empresa. Por eso, MGS mantiene, con la mayoría de sus proveedores, relaciones a largo plazo que aseguren el conocimiento de las partes y faciliten la relación cliente-proveedor. Del mismo modo, aquellos proveedores que, por el motivo que sea, no cumplan con nuestros estándares de contratación, no continúan como tales, buscándose, en ese caso, alternativas que sí aseguren el cumplimiento de los criterios establecidos.

Además, y de acuerdo al cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD), que pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad, en MGS combinamos la contratación de personas con discapacidad con la adopción de medidas alternativas, contratando diversos servicios y productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

En este sentido, en 2020 la Entidad desarrolló el Código ético de gestión de compras y contratación de servicios, un documento que recoge los principios que guían el comportamiento del Departamento de Gestión de Compras y Servicios Generales de MGS Seguros durante el proceso de adquisición de bienes y servicios.

Le elaboración de este documento supuso una revisión integral de las condiciones y garantías aportadas por los proveedores con los que trabaja la Entidad, lo que ha conllevado que en los últimos años se hayan revisado con ellos procesos y abogado por alcanzar los mejores acuerdos que permitan contener o reducir costes tanto económicos como ambientales y sociales en todos aquellos casos en los que ha sido posible.

Esta política también se encuentra implantada en las compras realizadas a través de Amazon, plataforma en la que contamos con varios filtros que nos permiten seleccionar, para cada uno de los pedidos, aquellos proveedores que garanticen su compromiso a nivel medioambiental.

Con todo, constituye un compromiso de actuación conforme a los valores de la Entidad, que garantiza un comportamiento profesional y responsable en relación a los distintos colectivos que, de alguna forma, intervienen o resultan beneficiados de dicho proceso: empleados, clientes, accionistas y, sobre todo, proveedores; así como el riguroso cumplimiento de la legalidad vigente.

En este sentido, en 2020 la Entidad desarrolló el Código ético de gestión de compras y contratación de servicios, un documento que recoge los principios que guían el comportamiento del Departamento de Gestión de Compras y Servicios Generales de MGS Seguros durante el proceso de adquisición de bienes y servicios.

Le elaboración de este documento supuso una revisión integral de las condiciones y garantías aportadas por los proveedores con los que trabaja la Entidad, lo que ha conllevado que en los últimos años se hayan revisado con ellos procesos y abogado por alcanzar los mejores acuerdos que permitan contener o reducir costes tanto económicos como ambientales y sociales en todos aquellos casos en los que ha sido posible.

En el año 2022 se ha implantado también esta política en las compras realizadas a través de Amazon, plataforma en la que contamos con varios filtros que nos permiten seleccionar, para cada uno de los pedidos, aquellos proveedores que garanticen su compromiso a nivel medioambiental.

Con todo, constituye un compromiso de actuación conforme a los valores de la Entidad, que garantiza un comportamiento profesional y responsable en relación a los distintos colectivos que, de alguna forma, intervienen o resultan beneficiados de dicho proceso: empleados, clientes, accionistas y, sobre todo, proveedores; así como el riguroso cumplimiento de la legalidad vigente.

## **El compromiso con los clientes**

De acuerdo con la Ley 44/2002, la Orden ECC/2502/2012 y la Orden Eco/734/2004, MGS Seguros dispone de un funcionamiento interno de quejas y reclamaciones encargado de dar respuesta a todas las incidencias que puedan reportar los clientes y terceros perjudicados.

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 la experiencia obtenida en la tramitación de las 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, que desemboca en el perfeccionamiento de procesos, contratos y servicios.

De acuerdo con nuestro Reglamento para la Defensa del Cliente, ponemos a disposición de los clientes dos instancias:

- Servicio de Atención al Cliente (SAC), cuyo titular es, según nombramiento aprobado por el Consejo de Administración, Dña. Alba Fañanás Arruebo.
- Defensor del Cliente (DC). El Consejo de Administración, en fecha 27 de mayo de 2004, designa a D.A. Defensor, S.L.

Ambas instancias pueden actuar alternativamente como primera o segunda instancia, con la sola excepción de que el Defensor no puede conocer incidencias promovidas por terceros perjudicados y aquellas cuyo importe supere los 60.000 € para seguros de Vida y 30.000 € para los de No Vida.

A su vez, el Servicio de Atención al Cliente se compone, además del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, de un Servicio de Atención Telefónica gestionado por Asitur Asistencia, S.A y que funciona las 24 horas del día.

### Sistemas de reclamación y quejas recibidas

Durante el año 2024 se han recibido un total de 904 quejas y reclamaciones, de las que 859 han sido admitidas a trámite y otras 45, no. Asimismo, se han dividido en 883 reclamaciones y 21 quejas.

Por su parte, el Servicio de Atención Telefónica 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 2024 comprobamos un ligero descenso del 3 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 31.019 llamadas, es decir, un promedio de 85 llamadas al día.

### Comparativa quejas y reclamaciones 2024-2023

	2024	2023	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	626	536	17 %
Defensor del cliente (DC)	212	207	2 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	66	44	50 %

### Resumen de las decisiones dictadas

Tanto el SAC como el DC recaban de MGS Seguros la información oportuna sobre la incidencia recibida, consultando al ámbito de sucursal y al Área Técnica o de prestaciones pertinente, y proponiendo una resolución motivada en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la incidencia.

Veamos ahora el detalle de las resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación que intervienen en la tramitación de las Quejas y Reclamaciones en el ejercicio 2024, con independencia de cuándo se presentaron:

### Resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación

Tipo de resolución	SAC	DC	DGSFP
Atendida	10	0	0
Allanamiento	0	32	1
Desestimatoria	370	127	14
Desistimiento	1	2	0
Acuerdo	0	0	0
Estimatoria	96	9	1
Parcialmente estimada	15	10	3
Inadmitida	10	32	5
Trámite pericial	0	0	0
Vía judicial	0	0	0
Vía ejecutiva	38	0	0
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>212</b>	<b>23</b>

## Motivos y variables técnicas

Entre los motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones iniciadas destacan:

- Rehúse del siniestro, en un 25 % del total de las quejas y reclamaciones recibidas y relativas a Prestaciones.
- Retraso en la tramitación o indemnización del siniestro, en un 17 %.
- Valoración del siniestro, en un 15 %
- Aumento de la prima, en un 10 %.

El producto más afectado por las quejas y reclamaciones recibidas en el SAC durante el ejercicio ha sido el de Hogar con un 50 % del total de expedientes iniciados, seguido de Automóviles con el 26 %.

El proceso de Prestaciones alcanza el 72% de las quejas y reclamaciones recibidas en el SAC, siendo la garantía de seguro sensiblemente más reclamada la de Daños por agua, seguida de Asistencia Asitur y de Daños eléctricos.