

CERCANÍA



CLIENTES

OBJETIVO



SERVICIO

NEGOCIO



CALIDAD



EQUIPO



COMPROMISO

ESTRATEGIA



Informe sobre el Estado de Información no Financiera 2019

MGS 



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 2019 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.

Rambla Catalunya, 38, 6ª planta - 08007-Barcelona (Spain)

Telf.34 932150105 – Fax. 34 934361706

C.I.F. B66149709



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 2019. 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 2019.

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 2019 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

25 de marzo de 2020.

Rambla Catalunya, 38, 6ª planta - 08007-Barcelona (Spain)

Telf.34 932150105 – Fax. 34 934361706

C.I.F. B66149709

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).

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*) 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	
Gestión en la Entidad	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 102 y 103
Uso sostenible de los recursos	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 302-1, 305-1, 302-4 y 303-5
Economía circular, prevención y gestión de residuos	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 306-2
Cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética	<i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 201-2

Cuestiones sociales y relativas al personal	Ubicación	
Gestión del personal	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102
Número y distribución de empleados	Cuentas Anuales MGS	GRI 102
Distribución de modalidades de contrato de trabajo		GRI 401
Remuneraciones medias		GRI 102
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>	
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
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
Indicadores de siniestralidad		GRI 403
Empleados cubiertos por convenio colectivo		GRI 102
Políticas implementadas en el campo de la formación	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 404
Indicadores de formación	<i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 404
Información sobre el respeto a los derechos humanos	Ubicación	No aplica
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Ubicación	
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
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
Otra información sobre la Entidad	Ubicación	
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>	<i>GRI 308 y 414</i>
El compromiso con nuestros clientes	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	<i>GRI103</i>
Sistemas de reclamación y quejas recibidas	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	<i>GRI103</i>

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 2019* 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 expuesto 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., Mutuavalor I, S.A. SICAV, MGS, Servicios para Seniors S.A. y las tres sociedades del sercor residencial, Gerontocat S.L.U., Riosol Residencial S.L.U. y Explogeron S.L.U.

Cuestiones medioambientales

Gestión en la Entidad

Como entidad de servicios, la actividad del Grupo MGS no incluye procesos productivos, por lo que su impacto ambiental debe analizarse y medirse únicamente con relación al consumo de energía y otros recursos, la gestión de los residuos que se generan y también las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética y la sostenibilidad en su actividad.

El análisis de cada uno de los siguientes aspectos se ha relacionado, de forma objetiva, con los estándares GRI apropiados y hace referencia al Grupo MGS.



Uso sostenible de los recursos

Desde hace años, el Grupo MGS considera el cuidado del medioambiente parte de su política de responsabilidad social corporativa. La Entidad es consciente de la necesidad de, entre todos, contribuir a la reducción del uso de recursos energéticos como son la electricidad, el agua, el gas o el gasoil, por lo que periódicamente desarrolla campañas destinadas a la concienciación de toda su plantilla.

Gracias a la responsabilidad y el buen hacer de todas las personas relacionadas con el Grupo, en los últimos años el consumo de los recursos necesarios para desarrollar su actividad se ha reducido notablemente.

En este sentido, el consumo eléctrico del Grupo MGS, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, fue de 5.571.761 Kwh, lo que rebajó en 344.683 Kwh el gasto realizado en 2018, que se situó en los 5.916.444 kwh. Este consumo de electricidad ha supuesto la emisión a la atmósfera de 1.903.529,46 Kg de CO₂, lo que ha supuesto una reducción de las emisiones de 127.677,73 Kg con respecto al año anterior.

En lo que al gas se refiere, el consumo del Grupo se centra en las dos residencias, puesto que en los centros de trabajo de MGS Seguros no se utiliza este recurso. En conjunto, Gerontocat S.L.U. y Riosol Residencial S.L.U. consumieron 165.098 m3 en 2019, cifra similar a la de 2018, situada en los 164.752 m³.

El gasoil es otro de los recursos necesarios para la actividad de MGS Seguros en el que también ha podido reducirse el consumo, pasando de los 100.200 litros en 2018 a los 75.000 litros en 2019. Esto ha permitido dejar de emitir 70.308 Kg de CO₂ a la atmósfera.

Emisiones de CO₂ a la atmósfera

	2019	2018	Diferencia en kg	Diferencia en %
Electricidad	1.903.529,46 kg	2.031.207,19 kg	- 127.677,73 kg	- 6,29 %
Gas	354.960,70 kg	354.216,80 kg	+ 743,90 kg	+ 0,21 %
Gasoil	209.250,00 kg	279.558,00 kg	- 70.308,00 kg	- 25,15 %
TOTAL	2.467.740,16 kg	2.664.981,99 kg	- 197.241.83 kg	- 7,40 %

Por lo que respecta al consumo de agua, durante todo 2019 se estima que el Grupo MGS empleó unos 42.178,5 litros.

Además de estos recursos naturales, existen otros bienes necesarios para el correcto desarrollo de la actividad aseguradora de MGS Seguros que, por su uso, afectan de alguna forma al impacto de la Entidad sobre el medioambiente.

Es el caso del papel, recurso ampliamente utilizado para la emisión de las pólizas y otros documentos de interés, además de para los impresos destinados a la red comercial. Por lo que respecta al papel blanco, empleado para la impresión de pólizas y la actividad cotidiana de las oficinas de MGS Seguros, en 2019 se estima que se consumieron 3.385.500 unidades, lo que supone una reducción de 249.000 respecto a 2018, ejercicio en el que se utilizaron 3.634.500 unidades. El consumo también disminuyó en el caso del papel de elementos impresos tales como sobres, dípticos, trípticos y demás materiales de soporte. De las 7.899.240 unidades utilizadas en 2018, se pasó a 7.197.554 en 2019, consiguiendo así un ahorro de un 8,8 %.

También se está prestando especial atención a la gestión del plástico, 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. Conscientes de esta problemática, MGS Seguros ha puesto en marcha un proyecto de reducción de este material en todos los aspectos de su actividad. Por ejemplo, se

han sustituido las máquinas de *vending* de las oficinas de Barcelona y se ha constituido un contrato con un nuevo proveedor según el cual la mayoría de los envases que se encuentran en este tipo de máquinas, tales como vasos, cucharillas, envoltorios... son biodegradables.

Por último, bombillas, fluorescentes y baterías también son necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas de luz y contra incendios de los grandes edificios de MGS. Durante 2019 se materializó la compra de 4 nuevas baterías y 675 bombillas más eficientes energéticamente, que han servido para sustituir las antiguas con mayor consumo.

Economía circular, prevención y 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:

Detalle de la gestión de los residuos según su naturaleza:

- No peligrosos: entendidos como aquellos materiales que no tienen ningún riesgo para la salud y cuya utilización 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 las sucursales deben avisar a los servicios centrales, en especial cuando dichos materiales contengan información confidencial. 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 su puesto de trabajo donde depositar y clasificar, según "su naturaleza", los residuos generados para su posterior reciclaje. En total, en 2019 se han entregado para su correcta eliminación más de 34 toneladas de documentación confidencial.

En los centros de trabajo de la Entidad no es habitual que se generen residuos de vidrio, pero, en los pocos casos en los que se da esta circunstancia, estos se almacenan y se depositan posteriormente en el contenedor público de recogida selectiva.

- 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 donde depositan este tipo de residuos, que 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.

- Peligrosos: entendidos como aquellos desechos que tienen un riesgo elevado para el medioambiente y/o para la salud de las personas debido a sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radioactivas:

- Desechos industriales, como es el caso de disolventes, aceites usados, lubricantes,... (Grupo III). El Grupo MGS se preocupa por tratar de forma adecuada a la normativa los elementos desechables de reprografía y otros materiales, 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.

Como novedad, en 2019 MGS Seguros ha implando un nuevo sistema de recogida de tóner según el cual un proveedor especializado recoge dichos cartuchos en las oficinas del edificio de Barcelona y los recicla. A lo largo de 2019 se estima que se entregó un total de 63 Kg de tóner al proveedor.

- Desechos hospitalarios y biológicos, como jeringuillas, vendajes, disolventes, reactivos (Grupo III). La producción de este tipo de residuos se limita únicamente a los centros residenciales y a los servicios médicos de las oficinas de Barcelona y Zaragoza del Grupo MGS. En todos los casos, se han establecido contratos con empresas especializadas que se encargan de recoger y eliminar, de acuerdo a la normativa, este tipo de residuos.

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

Cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética

El Grupo MGS está cada vez más comprometido con el cuidado del medioambiente, por lo que continúa desarrollando acciones que le permiten reducir el consumo de los diferentes recursos necesarios para su actividad, a la vez que implanta nuevas medidas y procesos más sostenibles y respetuosos con el medioambiente.

En relación a las medidas de control energético descritas en el apartado “uso sostenible de recursos”, MGS Seguros realiza un control exhaustivo del consumo eléctrico y de agua que realizan sus centros de trabajo, estableciendo unos límites entre los que deben situarse según sus características y necesidades propias. En aquellos casos en los que se detecta alguna desviación, esta se traslada al centro de trabajo correspondiente para que informen de la causa que la motiva e intenten subsanarla.

Además, la Entidad está llevando a cabo una actualización progresiva del sistema de iluminarias y rótulos de todos los centros de trabajo, sustituyendo los elementos convencionales por luces led, más eficientes energéticamente.

También se han instalado, en varios espacios de uso no continuo de los edificios de MGS, sistemas de detección de presencia, que han permitido que las luces solo se enciendan cuando detectan que alguien se encuentra en la estancia, con el consecuente ahorro energético que ello conlleva.

Asimismo, periódicamente se llevan a cabo revisiones de los sistemas de climatización de las oficinas 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.

No menos importante en el ámbito del desarrollo sostenible es el fomento de la utilización prioritaria del soporte electrónico en todos aquellos casos en los que sea posible. Así, periódicamente se elaboran guías de recomendaciones que se hacen llegar a los empleados a través de distintos canales internos. Todo ello ha hecho posible que el consumo de papel se haya reducido en más de un 8 % en el periodo 2018-2019.

En el mismo orden de ideas, MGS Seguros implantó en 2018 la firma digital para todas sus pólizas, un sencillo proceso dotado con las máximas garantías de seguridad con el que los clientes pueden ya firmar sus nuevas pólizas desde cualquier dispositivo electrónico en cualquier horario y lugar.

La digitalización del proceso ha supuesto, además de la reducción del consumo de papel (y también plástico), una disminución en la necesidad de envíos físicos, y, con todo, una notoria reducción de costes medioambientales y también de tiempo de gestión a la Entidad.

También, es destacable que, desde 2019, se ha reducido la documentación impresa entregada a los accionistas de la Entidad en la Junta General Anual, proporcionándose, la mayor parte de ella, en formato digital.

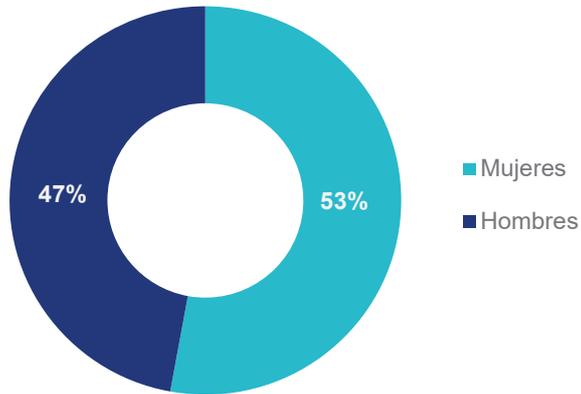
Por otra parte, con relación a la disminución progresiva de materiales que dificultan el desarrollo de una actividad sostenible, se ha sustituido el film tradicional utilizado en los retractilados que se reciben por parte de los distintos proveedores, por fajas de papel o cajas de cartón.

Todas estas acciones, que han permitido reducir el impacto de la actividad de la Entidad sobre el medioambiente, han sido posibles gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte de MGS y también gracias al desarrollo y puesta en marcha, por parte de la Entidad, de diversas acciones y campañas dirigidas a concienciar al personal, como “No lo malgastes. ¡El papel tiene muchas vidas!”, “Arbolisto”, “El agua no es un lujo, evitemos que lo sea” o el redactado del Calendario Solidario 2019 de la Fundación MGS, que contenía, por cada mes, un consejo con el que contribuir al cuidado del medioambiente.

Cuestiones sociales y relativas al personal

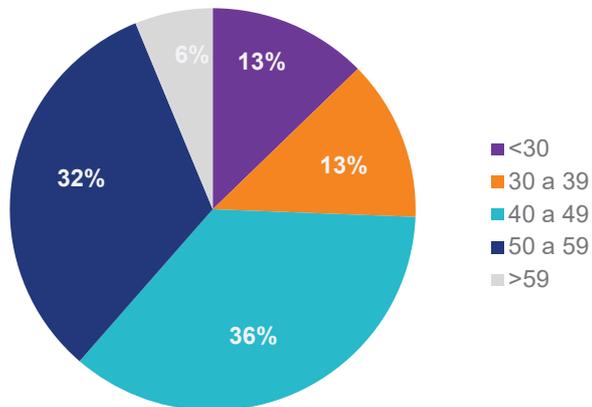
La plantilla total de las sociedades del Grupo MGS, a 31 de diciembre de 2019, era de 796 personas, de las cuales 422 eran mujeres y 374 hombres.

Plantilla total del Grupo MGS



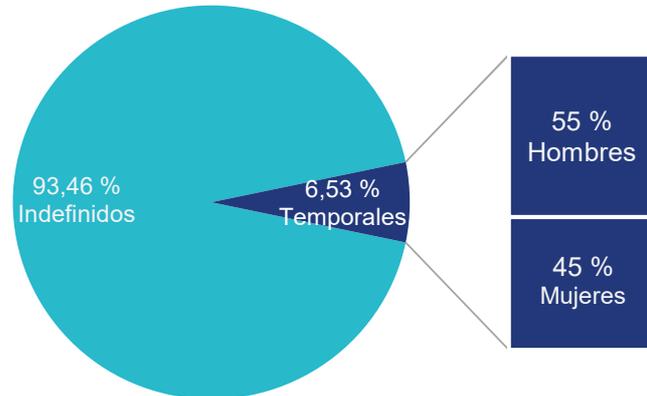
La edad media de la plantilla del Grupo es de 45,6 años (47,2 los hombres y 44,3 las mujeres), con una antigüedad media de 15,5 años.

Desglose de la plantilla del Grupo por tramos de edad



La plantilla con contrato temporal del Grupo alcanza un 13,19 % sobre el total. Existe en este apartado una importante influencia del sector residencial, puesto que los datos exclusivos de MGS Seguros sitúan este porcentaje en solo un 6,5 %. Dentro del Grupo, poco más del 70 % de los contratos temporales están suscritos por mujeres, dato que se reduce al 45 % si solo se tiene en cuenta la plantilla de MGS Seguros.

Distribución de la plantilla de MGS Seguros por tipo de contrato



Durante el ejercicio 2019, causaron baja 230 personas de las diversas entidades del Grupo. El principal motivo de baja fue la finalización del contrato temporal suscrito (un 34,3 % del total de bajas). A continuación, y en orden descendente de iteración, los principales motivos fueron el despido (tanto por razones disciplinarias como por causas objetivas), que significaron un 22,6 % del total, los ceses voluntarios (un 19,6 %) y las jubilaciones ordinarias, que supusieron un 11,3 % de las bajas. Ninguno de los otros motivos alcanzó un 10 % de representatividad.

El salario medio se ha incrementado de forma constante en los últimos años. Dado que en el momento de la redacción del presente estado se está pendiente de la revisión salarial para el año 2019 derivada de la aplicación de lo regulado en el Convenio Colectivo General, no es posible verificar la situación para dicho ejercicio. A pesar de ello, sí se puede afirmar el crecimiento en los últimos años, principalmente en 2017 y 2018. Tomando el año 2013 como base 100, y a pesar de que en 2014 y 2015 se constató una disminución del salario medio, a partir de dicho momento se inició una tendencia creciente, especialmente acentuada en 2017 y 2018, que situó la media salarial del último año en un 108,82 % de la referencia tomada en 2013.

El estudio de la brecha salarial en el grupo no es aplicable, puesto que la gran diferencia entre las actividades aseguradora y residencial imposibilita la equiparación de puestos y categorías entre las diferentes entidades. Por ello, se ha optado por el estudio separado para cada una de ellas.

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, modificó, entre otras, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Por lo que en este punto interesa, se llevó a cabo una modificación del artículo 28 de esta norma, por la cual el apartado 3 estableció el 25 % como umbral en la diferencia salarial entre hombres y mujeres, salvo que existiera justificación al respecto. Siendo la política de las entidades del Grupo el evitar la existencia de cualquier tipo de discriminación, incluyendo entre ellas la discriminación salarial para puestos equivalentes, no se puede obviar tampoco que alguna de las actividades desarrolladas implica una notable estabilidad laboral, lo que provoca que situaciones del pasado sigan afectando en el presente. A pesar de ello, desde hace ya tiempo, se viene trabajando para evitar cualquier diferencia no justificable entre los salarios en puestos homogéneos, independientemente del género de la persona que lo ocupe. En el hoy, el umbral del 25 % es el límite que se aplica en las entidades del Grupo, pero con la intención de que en un futuro cercano ese porcentaje disminuya notablemente, como de hecho ya se produce en la mayor parte de puestos de trabajo, salvo razones objetivas que lo justifiquen.

El estudio de las diferencias salariales se ha realizado en diversos niveles, buscando la homogeneidad en los grupos y la suficiente representatividad de ambos sexos para que la información sea adecuada.

Brecha salarial por función

	Retribución fija	Retribución fija + variable
Personal comercial	18,19 %	21,83 %
Responsable	14,18 %	14,18 %
Gestores Clientes	8,78 %	9,00 %
Personal técnico	8,48 %	8,70 %

Resultados similares se alcanzan si el análisis se efectúa por Grupos Profesionales:

Brecha salarial por Grupo Profesional

	Retribución fija	Retribución fija + variable
Grupo I	14,87%	22,82%
Grupo II	9,67%	12,15%
Grupo III	11,94%	11,94%

En el negocio residencial nos encontramos con una importante atomización de funciones, que dificulta notablemente la comparativa salarial. En cualquier caso, sí se acredita la no superación del umbral del 25 % cuando efectuamos un análisis del total de la plantilla, en el que la brecha salarial se sitúa en el 19,34 %.

Por otra parte, MGS cuenta con sistemas de previsión social complementarios para su personal. El sistema de prestación definida está garantizado mediante la dotación a un fondo interno, para el que la Entidad dispone de la correspondiente autorización administrativa. Los cálculos para las dotaciones son efectuados por un profesional independiente y utiliza para ello criterios actuariales. Por otro lado, el *Convenio Colectivo General* estableció un nuevo sistema, de aportación definida, de adscripción voluntaria, y que sustituye al premio de jubilación regulado en el mismo convenio. Para garantizar esta cobertura, la Entidad ha suscrito un contrato de seguro con la aseguradora Generali, bajo la premisa de la máxima garantía de los capitales aportados.

En el año 2019, MGS aprobó un nuevo *Plan de Igualdad*, en sustitución del vigente hasta la fecha. Negociado y acordado con la representación de los trabajadores, su principal finalidad es la de garantizar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el seno de la Entidad. Asimismo, se han incluido en él todas las medidas de conciliación existentes, que mejoran los mínimos establecidos por el *Convenio Colectivo* y el *Estatuto de los Trabajadores*. Estas medidas estaban dispersas en diversos acuerdos alcanzados con la representación de los trabajadores y su incorporación a un solo documento tiene como finalidad la de facilitar el conocimiento de estas medidas y, por ende, el disfrute de las mismas. Los beneficios derivados de las mejoras implantadas pueden ser disfrutados por todas las personas que generan el derecho a los mismos, con independencia de su sexo.

Por lo que hace referencia a la siniestralidad laboral, también es importante diferenciar lo acontecido en las diferentes actividades desarrolladas por las empresas del Grupo.

En el ámbito de la actividad aseguradora, no se produjo ningún accidente en los centros de trabajo de la Entidad. Tres accidentes se produjeron *“in itinere”* y dos *“in mission”*, ninguno de los cuales conllevó baja. Si comparamos los índices de incidencia y de frecuencia respecto a nuestro sector (CNAE 6511), vemos que los resultados son notablemente más positivos.

Índices de accidentes de trabajo

	índice de incidencia	Índice de frecuencia
MGS	0	0
Sector (CNAE 6511)	9,67 %	12,15 %

En el ámbito residencial se produjeron 35 accidentes, todos en el centro de trabajo. Un 51 % (18) de ellos implicaron una baja médica.

Todo el ámbito de actuación de las entidades del Grupo se circunscribe al Estado español, y todas las personas que componen sus plantillas están sujetas a los correspondientes Convenios Colectivos Sectoriales, siendo de aplicación en algún caso convenios colectivos de ámbito autonómico.

El personal del Grupo ha recibido casi de 22.500 horas de formación.

En el ámbito de MGS, todas las funciones reflejan que la formación se imparte en base a las necesidades del puesto, sin discriminación por razón de sexo. Únicamente en el colectivo de responsables, en la pasada anualidad, se produce una desviación importante entre ambos sexos, debido a la necesidad de realizar unas formaciones específicas derivadas de cambios funcionales. Omitiendo dicha circunstancia puntual, se observa la paridad en las acciones formativas de los diferentes colectivos.

Horas de formación media

	Mujeres	Hombres
Personal comercial	66	47
Responsable	19	20
Gestores Clientes	16	18
Personal técnico	13	16



Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

Atendiendo al compromiso de luchar contra la corrupción, el soborno y cualquier otra práctica irregular, la estructura societaria de MGS Seguros, 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:

- El *Código de Buen Gobierno* de MGS Seguros 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 Seguros cuenta con la Política de Control Interno, gestionada y revisada por los departamentos de Gestión por procesos y Control Interno y Auditoría Interna, 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.
- El Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, según el 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.
- Constitución de una Comisión de Cumplimiento y Control del Fraude (integrada por Dirección General, Área de Recursos Humanos y Comunicación, Área Técnica, Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo) para poder 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 la Dirección de Recursos Humanos y Comunicación se lidera y programan anualmente las acciones de formación para todos los miembros de la Organización.
- En Prevención de Blanqueo de Capitales, el Órgano de Control Interno y Comunicación (compuesto por un miembro del Comité de Dirección, dos miembros de la Dirección Técnica, dos miembros de la 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 Seguros 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 se plasman en la inexistencia de irregularidades y prácticas de naturaleza ilegítima. La Entidad aboga y profundiza en la línea y principios de actuación establecidos en la cultura del cumplimiento implantada en toda la Organización.

Otra información sobre la Entidad

Información fiscal

El Grupo MGS, que no recibe subvenciones públicas, opera únicamente en España y, como ya hemos comentado en puntos anteriores, en 2019 ha obtenido unos beneficios superiores a los del ejercicio anterior, situándose en 20,9 millones de euros.

Con este beneficio, el impuesto de sociedades del ejercicio 2019 supera los 4 millones de euros.

Durante el ejercicio 2019 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.

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, D. Marc Puig Villaret.
- 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 2019 se han recibido un total de 597 quejas y reclamaciones, de las que 525 han sido admitidas a trámite y otras 72 no. Asimismo, se han dividido en 581 reclamaciones y 16 quejas.

Comparativa quejas y reclamaciones 2019-2018

	2019	2018	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	408	398	+ 2,5 %
Defensor del cliente (DC)	155	186	- 17 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	35	55	- 36 %

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 2019 comprobamos un aumento del 4,4 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 22.396 llamadas, es decir, un promedio de 61 llamadas al día.

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 2019, con independencia de cuando se presentaron:

Resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación

Tipo de resolución	SAC	DC	DGSFP
Atendida	8	0	0
Allanamiento	0	35	0
Desestimatoria	230	71	13
Desistimiento	1	1	0
Acuerdo	0	0	0
Estimatoria	75	5	2
Parcialmente estimada	24	8	4
Inadmitida	42	30	7
Trámite pericial	3	3	10
Vía judicial	0	0	0
Vía ejecutiva	14	0	0
Total	397	153	36

Motivos y variables técnicas

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

- Rehúse del siniestro, con un 32,8 % (196) del total de las quejas y reclamaciones recibidas.
- Solicitud de cancelación de póliza no realizada por MGS y aumento de prima, con un 22,1 % (132) del total de las quejas y reclamaciones recibidas.

El producto más afectado por las quejas y reclamaciones iniciadas en el ejercicio 2019 ha sido el de Hogar, con un 44 % (263) del total de casos resueltos.

Y la garantía de seguro sensiblemente más afectadas ha sido daños por agua, con un 37,6 % (136) del total de las quejas y reclamaciones resueltas relativas a Prestaciones (362).