



Informe sobre el Estado de Información no Financiera 2020

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 2020 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 2020. 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 2020.

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 2020 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

30 de marzo de 2021.

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 ODS7 |
| Economía circular, prevención y gestión de residuos | <i>Informe de Gestión MGS</i> <i>Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i> | GRI 306-2 ODS 11 y 12 |
| 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 ODS 13 |



| 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 GRI 405 |
| 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 2020* 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., MGS, Servicios para Seniors S.A. y las tres sociedades del sector residencial, Gerontocat S.L.U., Riosol Residencial S.L.U. y Explogeron S.L.U.

Cuestiones medioambientales

Gestión en la Entidad

Como entidad aseguradora, la actividad del Grupo MGS no incluye procesos productivos, sino que se concreta en la prestación de servicios, por lo que su impacto ambiental debe analizarse y medirse únicamente en lo que respecta 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 los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) planteados por la ONU y hace referencia al Grupo MGS, compuesto por las sociedades MGS, Seguros y Reaseguros S.A., Gerontocat S.L.U., Riosol Residencial S.L.U. y Explogeron S.L.

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 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.

Más acusada que nunca antes para el Grupo MGS ha sido la reducción de la utilización de recursos entre los años 2019 y 2020. Esto se ha debido, en gran medida, a la irrupción de la pandemia generada por el COVID-19 y a las medidas impuestas para frenar su evolución, tales como el avance en la digitalización de múltiples procesos o la realización de la actividad laboral en formato teletrabajo para la mayor parte de la plantilla de MGS Seguros durante varios meses de 2020.

El consumo de electricidad del Grupo MGS es uno de los ámbitos donde más puede apreciarse esta reducción. Y es que, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, su consumo eléctrico total fue de 5.013.430,00 Kwh, lo que rebajó en 558.331,00 Kwh el gasto realizado en 2019, que se situó en los 5.571.761,00 kwh. Este consumo de electricidad ha supuesto la emisión a la atmósfera de 654.493,00 Kg de CO₂, 1.248.586,46 Kg menos de los que se emitieron el año anterior. Esta considerable reducción de las emisiones de CO₂ vertidas a la atmósfera ha sido posible, en gran medida, gracias a que, desde 2020, el 100 % la energía eléctrica consumida por los dos grandes centros de trabajo de MGS Seguros (tanto por sus dimensiones como por el número de empleados), situados en las ciudades de Barcelona y Zaragoza, es verde o limpia, es decir, proviene de fuentes de energía naturales que no generan residuos de CO₂. Entre ambos centros de trabajo se ha evitado la emisión a la atmósfera 598.355,00 kg de CO₂.

Todo ello, además, merece mayor reconocimiento a tenor de que a los datos indicados en el año 2020 se han sumado los consumos de Explogeron S.L., centro residencial que fue adquirido por parte de MGS Seguros a finales del año 2019 y cuyos resultados, por tanto, no se tuvieron en consideración en los consumos totales del Grupo indicados en el informe relativo a ese año.

En lo que al gas se refiere, el consumo del Grupo se centra en las tres residencias, puesto que en los centros de trabajo de MGS Seguros no se utiliza este recurso energético. En conjunto, Gerontocat S.L.U., Riosol Residencial S.L.U. y Explogeron S.L. consumieron 208.418,00 m³ en 2020, cifra algo superior a la de 2019, situada en los 165.098,00 m³. Se habría producido una disminución en el consumo de 4.293 m³ de gas si, para el presente año, se hubieran tenido en cuenta los mismos datos que en 2019, esto es solo el consumo de las residencias Gerontocat S.L.U. y Riosol Residencial S.L.U., sin tener en consideración Explogeron S.L.

El gasoil es otro de los recursos energético necesarios para la actividad de MGS Seguros en el que, también en 2020, se ha producido una disminución significativa de su consumo, pasando de los 75.000 litros en 2019 a los 58.0000 litros en 2020. Este hecho ha contribuido positivamente a la reducción de las emisiones de CO₂ emitidas a la atmósfera entre un año y otro, que se han reducido en 46.036,00 Kg.

Emisiones de CO₂ a la atmósfera

| | 2020 | 2019 | Diferencia en kg | Diferencia en % |
|---------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|
| Electricidad | 654.943,00 kg | 1.903.529,46 kg | - 1.248.586,46 kg | - 65,62 % |
| Gas | 448.098,70 kg | 354.960,70 kg | 93.138,00 kg | 26,24 % |
| Gasoil | 157.064,00 kg | 203.100,00 kg | - 46.036,00 kg | - 22,67 % |
| TOTAL | 1.260.105,70 kg | 2.461.590,16 kg | - 1.201.484,46 kg | - 62,05 % |

Por lo que respecta al consumo de agua, durante todo 2020 se estima que el Grupo MGS empleó unos 38.565,00 litros, lo que rebaja el consumo respecto a 2019 en 3.613,50 litros. De nuevo, esta reducción habría sido mucho mayor, concretamente de 10.778,50 litros, si se hubieran tenido en cuenta los mismos datos comparativos que en 2019.

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 las pólizas y otros documentos de interés, además de para los impresos destinados a la red comercial. Durante el año 2020 MGS Seguros ha reducido drásticamente el consumo de este recurso con motivo de la progresiva digitalización de procedimientos antes mencionada. Y es que la emisión de pólizas, ámbito que asumía hasta ahora el mayor uso de papel, ha pasado a ser, en su práctica totalidad, digital, consolidando así la transformación de un proceso que se inició en 2018.

Por lo que respecta al papel blanco, en 2020 se estima que se consumieron 4.042.500 unidades, lo que supone una reducción del 46,18 % respecto a 2019, ejercicio en el que se utilizaron 7.510.500 unidades. El consumo también disminuyó en el caso del papel de impresos, tales como sobres, dípticos, trípticos y demás materiales de soporte. De las 2.697.554 unidades utilizadas en 2019 se pasó a 1.372.478 en 2020, consiguiendo así un ahorro del 49,12 %. Desde el año 2014, la reducción progresiva de la utilización de papel por parte del Grupo MGS ha supuesto un beneficio para el medioambiente, ya que se han dejado de talar más de 2.000 árboles y se han dejado de consumir casi 20.000.000 litros de agua.

También es el caso 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 continuado con el desarrollo de su proyecto de reducción de este material en todos los ámbitos de su actividad. Así, 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. O 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. Ambas cosas han supuesto dejar de consumir, tan solo durante el año 2020, más de 850 kg de plástico.

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 2020 MGS Seguros materializó la compra de 5 nuevas baterías y 205 bombillas más eficientes energéticamente, que han servido para sustituir las antiguas con mayor consumo. Por su parte, entre las tres residencias del grupo se consumieron un total de 1.290 bombillas LED.

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 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 su puesto de trabajo donde depositar y clasificar según "su naturaleza" los residuos generados para su posterior reciclaje. En total, en 2020 se han entregado para su correcta eliminación casi 34 toneladas de documentación confidencial.

Además, la Entidad se encuentra trabajando, a fecha de la redacción del presente informe, en la mejora del proceso de gestión de la destrucción de documentación confidencial en su organización exterior, con el objetivo de que todos los centros de trabajo dispongan a lo largo del año 2021 de contenedores fijos específicos donde depositar estos residuos y de recogidas periódicas para dotar al servicio de una mayor eficiencia y trazabilidad.

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 ocurre, 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.

En el caso de 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 pañales, vendas, guantes o 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.

- Peligrosos: entendidos como aquellos desechos que tienen un riesgo 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 fluorescentes, bombillas, disolventes, aceites usados, lubricantes, baterías... (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.

En 2019 MGS Seguros implantó un 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 2020 se estima que se entregaron un total de 45 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, disponen de contratos con empresas especializadas que se encargan de recoger y eliminar, de acuerdo a la normativa, este tipo de residuos.

Como siempre, MGS Seguros continúa promoviendo acciones para mejorar el control y la reducción de las cantidades de residuos generadas en todos sus 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.

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.

En la misma línea, se está llevando a cabo una actualización progresiva del sistema de iluminarias y rótulos de todos los centros de trabajo, sustituyendo las bombillas y fluorescentes convencionales por luces led, más eficientes energéticamente.

También se han instalado, en varios espacios de uso no continuo de los edificios de MGS y de sus centros residenciales, 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.



Además, 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.

En cuanto al ahorro de papel, desde hace años la Entidad viene fomentando 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.

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 firman sus nuevas pólizas desde cualquier dispositivo electrónico en cualquier horario y lugar. En el año 2020 se ha producido la implantación definitiva de este proceso, lo que ha conllevado un importante ahorro en las cifras de consumo de papel.

La digitalización del proceso ha supuesto, además de la reducción del consumo de papel (y también de agua y 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.

Asimismo, es destacable que, desde 2019, se ha reducido notoriamente la impresión de documentación de diversa naturaleza que hasta entonces se entregaba en soporte físico. Ejemplos de ello son la entrega de documentos en un USB a los accionistas de MGS Seguros en su Junta General Anual, la publicación de la revista de Comunicación Interna de MGS en formato digital o la transformación de las comunicaciones enviadas a clientes, que han pasado a ser, en su mayor parte, a través de móvil o correo electrónico.

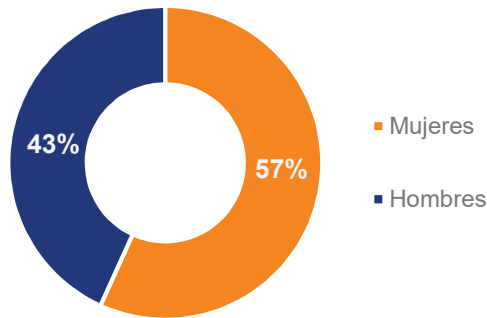
La Entidad prosigue, además, con el desarrollo de su plan de reducción en el uso de plásticos, que incluye la disminución progresiva de la utilización de estos materiales en diferentes elementos de trabajo de uso cotidiano y también en objetos publicitarios.

Como novedad, con el doble objetivo de contribuir positivamente al medioambiente y mejorar la comunicación con los clientes, a finales de 2020 la Entidad impulsó la campaña "Para ayudar al planeta plantaremos un árbol por ti". Así, durante el último cuatrimestre de 2020, por cada cliente de MGS Club Clientes o gestionado a través del proyecto "Desarrollo de Clientes en Sucursal" que completó la información de e-mail y móvil, MGS plantó un árbol a través de la ONG Tree Nation, gesto que actúa positivamente contra el calentamiento global. Durante los 3 primeros meses de campaña se superaron los 4.000 árboles plantados, lo que supone una modesta pero remarcable contribución a la absorción de CO2.

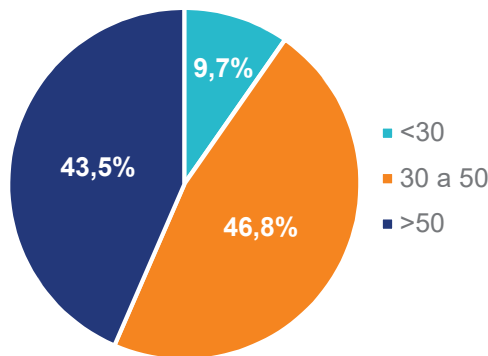
Todas estas acciones, que han permitido reducir el impacto de la actividad de la Entidad sobre el medioambiente, han sido posibles gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte de MGS y también gracias al desarrollo y puesta en marcha por parte de la Entidad a lo largo de los años de diversas 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 a 31 de diciembre de 2020 era de 810 personas, de las cuales 460 eran mujeres y 350 hombres.

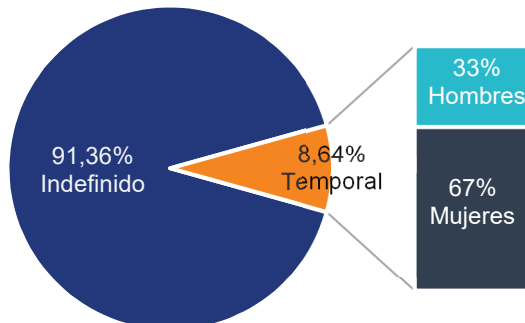


La edad media de la plantilla del grupo es de 45,2 años (46,4 los hombres y 44,2 las mujeres. El desglose de esta plantilla por tramos de edad es el que sigue.

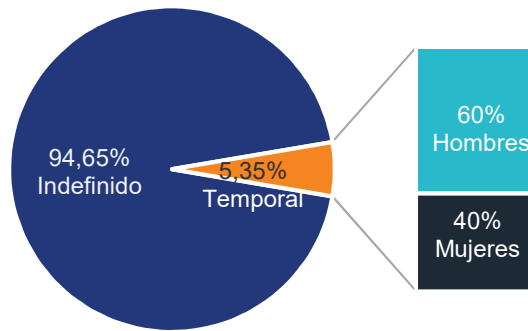


La plantilla con contrato temporal del grupo representa un 8,64% del total y, de estos contratos, el 33% están suscritos por hombres y el 67% por mujeres. Si excluimos de esta información los datos de las entidades residenciales, muy influidas en este apartado por la tipología de negocio, las personas con contrato temporal en MGS Seguros a 31 de diciembre de 2020 significaban un 5,35% del total i, de ellas, un 60% eran hombres.

Total entidades Grupo MGS



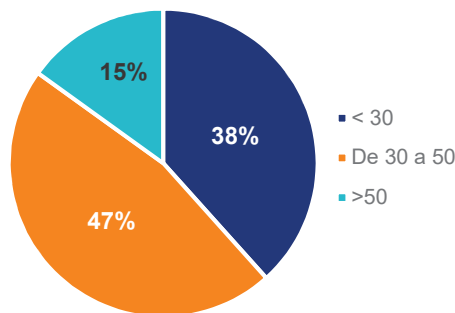
MGS Seguros



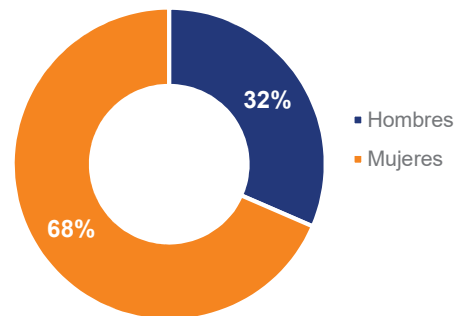
Una situación similar a la anterior se produce cuando observamos la distribución de personas en función de prestar sus servicios a tiempo completo o a tiempo parcial. Mientras que el total de entidades del grupo tienen un 9,38% de contratos a tiempo parcial, de los cuales el 78% está suscrito por mujeres, este porcentaje se reduce hasta el 4,10% en el caso de MGS Seguros, y el porcentaje suscrito por mujeres se sitúa en el 52%

Del total de altas en el grupo durante el año 2020, 73 personas, un 68,49% fueron mujeres, siendo la franja de edad de 30 a 50 años la más representativa, con un 46,58% del total, seguida por la de menos de 30 años, con un 38,36%. Mientras que por edades los porcentajes son muy similares, el de mujeres que causaron alta en MGS se situó en un 42,86%.

Altas por tramos de edad



Altas por sexo



Durante el ejercicio 2020, causaron baja 407 personas en las diversas entidades del grupo. Es importante resaltar la incidencia de la situación provocada por la pandemia, principalmente en el negocio residencial, que ha supuesto una alta rotación de personal por la necesidad de suscribir contratos de interinidad para la cobertura de puestos. Ello ha llevado a que el porcentaje más alto de las bajas haya venido motivado por la finalización de contratos (un 61,7%), sin que ninguno de los otros motivos de baja haya alcanzado el 20% del total, con una importante reducción respecto a 2019 en las bajas por despido (de un 22,6% a un 17,20%) y las voluntarias (de un 19,6% a un 10,81%). El mayor porcentaje de las bajas se ha producido en personas situadas en el tramo de edad de 30 a 50 años (un 42,26%) y en mujeres (73,22%). Nuevamente tiene reflejo en este dato la influencia del negocio residencial, puesto que en MGS Seguros las bajas de mujeres no alcanzan el 37% del total.

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.

Dada la gran diferencia entre las actividades de las entidades del grupo, no es posible llevar a cabo un análisis conjunto de los datos, puesto que no existen criterios objetivos que permitan equiparar las funciones desarrolladas en el ámbito residencial y el asegurador los cuales, por otro lado, están regulados por Convenios Colectivos sectoriales de muy diferente contenido.

En el ámbito residencial, las entidades del grupo sitúan su brecha salarial en un 17,19%, mejorando en más de dos puntos la situación del año anterior. En esta actividad, la importante atomización de funciones impide que se pueda efectuar un análisis más profundo, por funciones y/o categorías profesionales.

Para el estudio salarial en MGS Seguros se ha estructurado la plantilla, tanto a nivel funcional como por Grupo Profesional – Nivel Retributivo

| | Retribución Fija | Retribución Fija + Variable |
|--------------------|------------------|-----------------------------|
| Personal Comercial | 18,74% | 24,32% |
| Responsable | 18,15% | 16,12% |
| Gestores Clientes | 9,45% | 9,51% |
| Personal Técnico | 7,34% | 7,15% |

En ninguna de las funciones se alcanza el umbral del 25% que implicaría la existencia de un diferencial excesivo entre los salarios de hombres y mujeres. A pesar de ello, se detecta un incremento de la distancia en el colectivo del Personal Comercial, principalmente si tenemos en cuenta la retribución variable. 2020 ha sido un año atípico en muchos aspectos y, sin duda, su principal incidencia ha afectado al colectivo comercial. El resto de funciones se mantienen muy por debajo de los porcentajes que podrían inducir a pensar en la existencia de algún tipo de discriminación.

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

| | Retribución Fija | Retribución Fija + Variable |
|-----------|------------------|-----------------------------|
| Grupo I | 13,14% | 21,88% |
| Grupo II | 9,76% | 13,53% |
| Grupo III | 3,29% | 4,31% |

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 que 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 suscribió un contrato de seguro, bajo la premisa de la máxima garantía de los capitales aportados.

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. Dos accidentes se produjeron “*in itinere*” (uno conllevó baja médica) y uno “*in mission*”, sin baja médica. Si comparamos los índices de incidencia y de frecuencia respecto a nuestro sector (CNAE 6511), vemos que los resultados son notablemente más positivos.

| | Índice de incidencia | Índice de frecuencia |
|--------------------|----------------------|----------------------|
| MGS | 0 | 0 |
| Sector (CNAE 6511) | 293,5 | 1,8 |

En el ámbito residencial se produjeron 42 accidentes de trabajo. De ellos, 5 se produjeron *in itinere* y el resto en el centro de trabajo. Un 71% (30) 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 MGS ha recibido casi 19.000 horas de formación en 2020. Teniendo en cuenta la situación existente en el pasado ejercicio, que impidió la realización de algunas acciones formativas previstas en formato presencial, el dato, aunque inferior al del año anterior, se mantiene en unos altos niveles, fruto del esfuerzo realizado en la virtualización de contenidos y en el uso de herramientas colaborativas para la impartición de contenidos.

En el ámbito de MGS Seguros, la formación media por persona se sitúa en casi 28 horas, totalizando más de 18.000 horas. A este dato se han de añadir casi 4.400 horas de formación recibidas por las personas que, mediante Convenios de Colaboración Universitaria, realizaron sus prácticas en nuestra Entidad. El promedio de horas de formación recibida ha sido muy similar en el colectivo masculino (29 horas) y en el femenino (26 horas).

Horas de formación media

| | Mujeres | Hombres |
|--------------------|---------|---------|
| Personal Comercial | 42 | 37 |
| Responsable | 19 | 34 |
| Gestores Clientes | 26 | 36 |
| Personal Técnico | 21 | 13 |

Si observamos la información por colectivos funcionales, excepto en el colectivo del personal comercial, se aprecian algunas desviaciones. Tanto en el ámbito de Responsable, como en el ámbito del Personal Técnico, las necesidades formativas no son homogéneas, puesto que las funciones desarrolladas son muy heterogéneas y, en cada momento, exigen actualizaciones formativas diferentes. El hecho de que en ambos colectivos se observen desviaciones divergentes en función del sexo, denota que no existe una discriminación por este motivo.

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, 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.
- 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 del Fraude (integrada por Dirección General, Área de Recursos Humanos y Comunicación, Área Técnica, Gestión Red de mediación 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 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, que no recibe subvenciones públicas, opera únicamente en España y, como ya hemos comentado en puntos anteriores, en 2020 ha obtenido unos beneficios de 8,9 millones de euros.

Con este beneficio, el impuesto de sociedades del ejercicio 2020 supera los 3 millones de euros.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2020 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 no realiza concursos ni licitaciones para la contratación de servicios, sino que 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.

Como novedad, en 2020 la Entidad ha desarrollado 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.

Así, 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, 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 2020 se han recibido un total de 701 quejas y reclamaciones, de las que 617 han sido admitidas a trámite y otras 84 no. Asimismo, se han dividido en 676 reclamaciones y 25 quejas.

Comparativa quejas y reclamaciones 2020-2019

| | 2020 | 2019 | Variación % |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| Servicio de Atención Telefónica (SAC) | 505 | 408 | + 23,8 % |
| Defensor del cliente (DC) | 172 | 155 | + 11 % |
| Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) | 24 | 35 | - 31,4 % |

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 2020 comprobamos un mínimo aumento del 1,2% en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 22.656 llamadas, es decir, un promedio de 62 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 2020, con independencia de cuando se presentaron:

Resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación

| Tipo de resolución | SAC | DC | DGSFP |
|-----------------------|------------|------------|-----------|
| Atendida | 23 | 2 | 0 |
| Allanamiento | 0 | 33 | 0 |
| Desestimatoria | 283 | 74 | 13 |
| Desistimiento | 2 | 1 | 0 |
| Acuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Estimatoria | 118 | 7 | 0 |
| Parcialmente estimada | 31 | 4 | 5 |
| Inadmitida | 37 | 46 | 8 |
| Trámite pericial | 1 | 4 | 11 |
| Vía judicial | 0 | 0 | 0 |
| Vía ejecutiva | 22 | 1 | 0 |
| Total | 517 | 172 | 37 |

Motivos y variables técnicas

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

- Rehúse del siniestro, en un 27% del total de las quejas y reclamaciones recibidas.
- Solicitud de cancelación de póliza no realizada por MGS y aumento de prima, con un 18,6% del total de las quejas y reclamaciones recibidas.

El producto más afectado por las quejas y reclamaciones recibidas en el SAC durante el ejercicio ha sido el de **Hogar** con un 53% del total de casos resueltos, seguido de Automóviles con el 22% y de Comunidades con el 7,5%.

Y la garantía de seguro sensiblemente más afectadas ha sido daños por agua, con un 35% del total de las quejas y reclamaciones resueltas relativas a Prestaciones, seguida de fenómenos atmosféricos (14,5%) y Asistencia Asitur (9,5%).