

Informe sobre el Estado de Información no Financiera





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 2021 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 2021. 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 2021.

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 2021 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.

37288609C
FRANCISCO
GARRETA (R:
B66149709)

Firmado digitalmente por 37288609C
FRANCISCO GARRETA (R: B66149709)
Nombre de reconocimiento (DN):
2.5.4.13=Ref:AEAT/AEATO438/PUESTO
1/40758/28022022135714,
serialNumber=IDCES-37288609C,
givenName=FRANCISCO, sn=GARRETA
DALMAU, cn=37288609C FRANCISCO
GARRETA (R: B66149709), 2.5.4.97=VATES-
B66149709, o=EQUIFOND, SL, c=ES
Fecha: 2022.03.31 16:54:13 +02'00'

EQUIFOND, S.L.



Francesc Garreta Dalmau

31 de marzo de 2022.

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 Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102
Presencia geográfica	<i>Informe de Gestión MGS Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia</i>	GRI 102
Objetivos y estrategias	<i>Informe de Gestión MGS 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 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 Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 103
Políticas funciones fundamentales	<i>Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI 102
Cuestiones medioambientales	Ubicación	
Gestión en la Entidad	<i>Informe de Gestión MGS Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>	GRI 102 y 103
Uso sostenible de los recursos	<i>Informe de Gestión MGS 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 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 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	No aplica	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>	GRI 308 y 414
El compromiso con nuestros clientes	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI103
Sistemas de reclamación y quejas recibidas	Cuentas Anuales MGS <i>Informe Anual de Gobierno Corporativo</i>	GRI103



Modelo de negocio

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

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

En el Informe de Gestión 2021 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, 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., Explogeron, S.L.U. y Gestión inmuebles tercera edad, S.L.U. Además, forman el Grupo MGS las entidades asociadas Gesnorte, S.A., S.G.I.I.C y Ackcent Cibersecurity S.L. y la participada Asitur Asistencia, S.A.

Cuestiones medioambientales

Gestión en la Entidad

Como grupo empresarial cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios, tanto aseguradores como de asistencia a la tercera edad, la actividad del Grupo MGS no incluye procesos productivos. En este sentido, el impacto ambiental que genera su actividad 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.

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., Explogeron S.L. y Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U.

Uso sostenible de los recursos

Si bien es cierto que el respeto y el cuidado del planeta siempre han sido dos de las principales preocupaciones del Grupo MGS, en los últimos años la gestión medioambiental se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la política de responsabilidad social corporativa de la Entidad, situándola en el centro de todas las operaciones con el objetivo de fomentar un crecimiento sostenible a largo plazo.

Y es que, aunque a diferencia de otros sectores económicos, el desarrollo de nuestra actividad no suponga un gran impacto negativo para el medioambiente al no contener procesos productivos, el Grupo es plenamente consciente de que esta es una responsabilidad por la que debemos luchar todos los actores sociales ya que, entre otras, la salud de las personas depende directamente del entorno en el que viven. Tanto es así que, para empezar, en los últimos años se han multiplicado los esfuerzos por contribuir a la reducción de uso de recursos cotidianos como son la electricidad, el agua, el gas o el gasoil.

Se está llevando a cabo un amplio esfuerzo de concienciación no solo de la plantilla de la Entidad, sino también de todos sus colectivos más cercanos: mediadores, colaboradores, clientes... Mediante la puesta en marcha de diferentes iniciativas y campañas especialmente diseñadas.

En este punto, es importante destacar que gracias a la responsabilidad y al buen hacer de todas las personas relacionadas con el Grupo, en general, en los últimos años el consumo de los recursos necesarios para desarrollar la actividad de MGS se ha reducido notablemente.

No obstante, la mayoría de los indicadores globales de los consumos relativos al año 2021, sobre todo si los comparamos con los del año precedente, 2020, no muestran esta realidad, hecho fundamentado en dos razones básicas.

En primer lugar, viene motivado porque durante el año 2020, con la irrupción de la pandemia generada por el COVID-19 y a causa a las medidas impuestas para frenar su evolución, que supusieron que la totalidad de la plantilla de MGS Seguros desarrollara su actividad laboral en formato teletrabajo durante varios meses, los consumos de todos estos recursos se redujeron de forma notable.

En segundo lugar, es debido a la adquisición, a finales de 2021, por parte del Grupo de la sociedad Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U., que administra dos residencias geriátricas situadas en la Comunidad de Madrid y cuyos consumos han debido tenerse en cuenta para la realización del presente informe. A pesar de ello, y de que se indicarán los consumos de recursos efectuados por esta sociedad en 2021, en las comparativas de evolución de los últimos años, no se tendrán en cuenta, puesto que no disponemos de la información correspondiente a los consumos del ejercicio 2020 que nos permita efectuar una comparación real.

- **Consumos de electricidad, gas y gasoil**

Aun teniendo en cuenta las dos consideraciones comentadas, estamos orgullosos de constatar que en el ámbito eléctrico el consumo del Grupo MGS se ha reducido entre los años 2020 y 2021.

Si efectuamos la comparativa con aquellas entidades del Grupo de las que disponemos de información relativa al año 2020, podemos observar una reducción de 1.221.554 kWh. Y aun teniendo en cuenta la aportación de consumo de las entidades incorporadas a finales de 2021, un total de 700.000 kWh, el consumo global del Grupo MGS se ha reducido en más del 10 %.

Kwh de electricidad consumidos en 2021

	2020	2021	Diferencia
MGS Seguros y Reaseguros S.A.	3.590.127	2.419.145	-1.170.982
Riosol Residencial S.L.U.	351.024	349.319	-1.705
Gerontocat S.L.U.	555.510	530.711	-24.799
Explogeron S.L.U.	516.769	492.701	-24.068
TOTAL	5.013.430	3.791.876	-1.221.554

En lo que al gas se refiere, el consumo del Grupo se centra en las cinco 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 un total de 242.738 m³, cifra algo superior a la de 2020. Sumando los consumos de Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. el total de m³ consumidos durante 2021 fue de 382.175.

M³ de gas consumidos en 2021

	2020	2021	Diferencia
Riosol Residencial S.L.U.	81.041	91.667	10.626
Gerontocat S.L.U.	79.764	109.549	29.785
Explogeron S.L.	47.613	41.522	-6.091
TOTAL	208.418	242.738	34.320

El gasoil es otro de los recursos energéticos necesarios para la actividad de MGS Seguros en el que en 2021 también se ha producido un ligero aumento de consumo, pasando de los 58.000 litros gastados en 2020 a 82.140 litros. Este combustible se utiliza en esencia en las oficinas centrales de la Entidad en la ciudad de Barcelona para dotar de calefacción al edificio y para garantizar que el aire se renueve al 100% en las plantas de trabajo, asegurando así la máxima seguridad frente al contagio del COVID-19. Ambas cosas han motivado un mayor consumo de este recurso durante 2021, año en el que se ha producido la incorporación al trabajo presencial de los empleados de servicios centrales, que llevaban más de un año trabajando en sus casas.

Litros de gasoil consumidos en 2021

	2020	2021	Diferencia
MGS Seguros y Reaseguros S.A.	58.000	82.140	24.140

En general, y al margen de los aumentos puntuales en la utilización de ciertos recursos debido a la adquisición de nuevos centros residenciales, nos sentimos satisfechos con la positiva evolución en relación con la disminución de los consumos y en consecuencia con las emisiones de CO₂ que vertemos a la atmosfera. En el siguiente cuadro puede observarse como, desde 2018, y sin contar los kg de CO₂ emitidos a la atmósfera en 2021 atendiendo a los consumos de Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U., en total hemos dejado de emitir más de 530.000 kg de CO₂ gracias a la política de reducción implantada por el Grupo.

Ahorro de emisiones de CO₂ a la atmósfera

	ELECTRICIDAD	GAS	GASOIL
2018	2.031.207	354.217	279.558
2019	1.903.529	354.961	209.250
AHORRO	-127.678	744	-70.308
2019	1.903.529	354.961	209.250
2020	1.253.358	448.099	157.064
AHORRO	-650.171	93.138	-52.186
2020	654.943	448.099	157.064
2021	791.663	521.887	222.435
AHORRO	136.720	73.788	65.371
TOTAL AHORRO 2018-2021	-641.130	167.670	-57.123
AHORRO CONJUNTO 2018-2021	-530.583		

Cabe resaltar que, aunque el consumo total de Kwh del Grupo en el año 2021 haya sido menor al de 2020, las emisiones a la atmosfera de CO₂ han sido levemente superiores. Este hecho se explica porque la disminución más significativa del consumo eléctrico se ha producido en las oficinas de los servicios centrales de la Entidad, situadas en las ciudades de Barcelona y Zaragoza, edificios que no emiten contaminación al consumir energía verde al 100 %. En cambio, el consumo eléctrico de la organización exterior de la Entidad (que por el momento consume energía tradicional) ha sido superior a 2020, hecho motivado por haber estado abiertas las oficinas comerciales durante todo el año a diferencia de 2020, cuando se mantuvieron cerradas durante algunos meses debido a la pandemia.

- **Consumo de agua**

Por lo que respecta al consumo de agua, sin contar el uso que han hecho las dos nuevas residencias del Grupo, este se sitúa prácticamente en la misma cifra que el pasado año 2020. En conjunto, el consumo total de agua del Grupo en 2021 se estima en los 56.542 litros.

Litros de agua consumidos en 2021

	2020	2021	Diferencia
Riosol Residencial S.L.U.	9.437	11.501	2.064
Gerontocat S.L.U.	7.863	3.990	-3.873
Explogeron S.L.	14.100	18.204	4.104
Riosol Residencial S.L.U.	7.165	6.359	-806
TOTAL	38.565	40.054	1.489

- **Consumo de papel**

Además de todos 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 hasta hace pocos años para la impresión y envío de pólizas y otros documentos de interés, además de para los impresos destinados a la red comercial.

Desde hace algún tiempo, la Entidad ha puesto en marcha un proceso de digitalización global que está conllevando una reducción drástica de la utilización del papel. Este proyecto se inició en el año 2018 con la implantación de la firma digital de las pólizas y se intensificó el pasado año 2020 con el inicio de la crisis del COVID-19. Actualmente, la emisión de pólizas, ámbito que asumía hasta ahora el mayor uso de papel, ha pasado a ser, en su práctica totalidad, digital, se han reducido a la estricta necesidad las comunicaciones físicas que se envían a clientes y se han digitalizado muchos de los soportes utilizados para la actividad comercial. Además, los esfuerzos de concienciación y todas las actuaciones que se han llevado a cabo en las oficinas tendentes a controlar el uso de este recurso se están reflejando en las disminuciones que muestran las estadísticas anuales.

Los datos del año 2021 son especialmente significativos, ya que han venido a visibilizar esta comentada reducción que, solo entre los años 2020 y 2021, ha sido de más del 70 %. En el siguiente cuadro puede apreciarse como de las 5.414.978 unidades de papel consumidas en 2020 hemos pasado a 1.609.369 unidades en 2021, dejando de esta forma de consumir más de 3.800.000 unidades.

Consumos de unidades de papel

	2020	2021	Diferencia	%
Papel blanco	4.042.500	1.058.500	- 2.984.000	- 73,82 %
Impresos soporte comercial	1.372.478	550.869	- 821.609	- 59,86 %
TOTAL	5.414.978	1.609.369	- 3.805.609	- 70,28 %

Desde el año 2014, la reducción progresiva de la utilización de papel por parte del Grupo MGS ha supuesto un importante beneficio para el medioambiente, ya que se han dejado de talar más de 2.000 árboles y se han dejado de consumir más de 20.000.000 litros de agua.

- **Consumo de plástico**

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, el Grupo MGS ha continuado con el desarrollo de su proyecto de reducción de este material en todos los ámbitos de su actividad. Las residencias de la Entidad también están haciendo un esfuerzo por reducir la cantidad de elementos plásticos utilizados en su actividad cotidiana, tales como guantes, toallitas, pañales...

En las oficinas aseguradoras, se han mejorado aspectos como el hecho de que los materiales utilizados en las máquinas de vending del edificio de Barcelona (tanto vasos como cucharillas) han dejado de ser de plástico, pasando a ser de cartón biodegradable. 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 2021, más de 729 kg de plástico.

- **Consumo de bombillas, fluorescentes y baterías**

Por último, bombillas, fluorescentes y baterías también son necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas de luz y contra incendios tanto de las oficinas aseguradoras como de los centros residenciales. Entre todos los centros, durante 2021 se materializó la compra de más de 1.325 bombillas LED, más eficientes energéticamente, que han servido para sustituir las antiguas con mayor consumo, así como 12 nuevas baterías, que se han sustituido tan solo cuando la vida útil de las anteriores ha llegado a su fin.

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 que cumplen con una serie de estándares de calidad exigidos por la política de la Entidad.

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

- **No peligrosos:** entendidos como aquellos materiales que no tienen ningún riesgo para la salud y cuya creación supone un impacto leve para el medioambiente:

Papel, cartón y vidrio (Grupo I). MGS Seguros tiene establecido un protocolo según el cual, para la destrucción de papel y cartón, en especial aquel que contiene información confidencial, las sucursales deben avisar a servicios centrales cuando precisan de su destrucción. Así, se solicita al proveedor correspondiente la recogida y destrucción de este tipo de papel, proceso que se realiza de acuerdo a los requerimientos del RGPD y la LOPD. Los empleados del edificio de Barcelona disponen de un espacio específico en las plantas de trabajo donde depositar y clasificar según “su naturaleza” los residuos generados para su posterior reciclaje. Así, existen contenedores específicos donde depositar los residuos de papel y cartón, con especial atención a aquellos que contienen información confidencial, que se depositan de forma separada y se recogen por el proveedor cada 15 días para su correcta destrucción siguiendo la normativa. En total, en 2021 se han entregado para su correcta eliminación más de 58 toneladas de documentación confidencial entre los centros de trabajo de la organización comercial y los edificios de servicios centrales.

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

Por lo que respecta a los centros residenciales, los residuos de papel y cartón que se generan, provenientes básicamente de las cajas de pañales, se depositan en los contenedores de recogida selectiva. A lo largo de 2021, en total, se han reciclado correctamente una cantidad de más de 33 toneladas.

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

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

En las residencias disponen de contratos con proveedores especializados en la retirada y posterior reciclaje de residuos propios de la naturaleza de sus servicios, como son vendas, guantes, toallitas, pañales... 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 en su edificio de Barcelona un sistema de recogida de tóner según el cual un proveedor especializado recoge dichos cartuchos y los recicla. A lo largo de 2021 se estima que se entregaron un total de 135 kg de tóner al proveedor.

En conjunto, el consumo de pilas del Grupo MGS en 2021 fue de 1.548 unidades y los residuos generados tras su uso se depositaron en los contenedores específicos según normativa. Lo mismo sucedió con las 12 baterías que se utilizaron.

3.280 litros de aceite se consumieron entre todos los centros en 2021. Este producto básicamente se utiliza en las cocinas de los centros residenciales y su residuo es recogido por proveedores especializados, muchos de ellos, además, centros especiales de empleo.

Desechos hospitalarios y biológicos, como jeringuillas, vendajes, disolventes, reactivos (Grupo III). La producción de este tipo de residuos se limita a los centros residenciales y a los casos en los que se realizan pruebas de test de antígenos para detectar el COVID-19 en las oficinas aseguradoras, en la mayoría de los casos en el edificio de servicios centrales de Barcelona. En todos los casos, al ser residuos cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir posibles infecciones, disponen de contratos con empresas especializadas que se encargan de recoger y eliminar, de acuerdo a la normativa, este tipo de residuos. En las residencias se realizan recogidas periódicas de contenedores que tienen instalados en sus dependencias y en total en 2021 se recogieron más de 200 litros. En el caso de los test de antígenos que se realizan en las oficinas centrales de Barcelona también los recoge un proveedor especializado: SRCL Consenur.

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

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

En las últimas décadas, más que nunca antes, se han puesto de manifiesto las consecuencias que están produciendo los grandes problemas medioambientales a los que todos nos enfrentamos: crisis climática, escasez de recursos, contaminación, pérdida de biodiversidad... Por ello, el Grupo MGS se ha marcado como prioridad el compromiso con el trabajo para luchar frente a todos ellos.

Es por este motivo por el que año tras año desarrolla 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.

Política de reducción del consumo eléctrico y de agua

El Grupo MGS sigue realizando 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, sigue con su 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.

Cabe destacar que los dos grandes centros de trabajo de la Entidad, situados en las ciudades de Barcelona y Zaragoza, consumen el 100 % de su energía de forma verde, no generando esta contaminación y habiendo dejado así de emitir, tan solo durante el año 2021, 156.308 kg de CO2.

Además, al objeto de cumplir con el requisito legal que establece el RD 56/2016 por el cual se traslada la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía, en 2021 estos dos grandes edificios se han sometido a la correspondiente auditoría energética obligatoria.

Estas auditorías energéticas son obligatorias para los grupos de sociedades definidos en el artículo 42 del Código de comercio, que, teniendo en cuenta las magnitudes agregadas de todas las sociedades que forman el grupo consolidado, cumplan los requisitos de gran empresa.

Estos grupos de sociedades deben someterse a una auditoría energética cada cuatro años, que cubra, al menos, el 85 % del consumo total de energía final del conjunto de las instalaciones ubicadas en el territorio nacional que formen parte de las actividades industriales, comerciales y de servicios que estas empresas y grupos gestionan en el ejercicio de su actividad económica. De esta forma se analizan los perfiles de consumo de energía existentes en los edificios analizados para determinar y cuantificar las posibilidades de ahorro de energía a un coste eficiente.

En ambos casos, con el trabajo de recogida de información, análisis de datos y realización de las propuestas encaminadas a mejorar la eficiencia energética de las instalaciones de ambos edificios, se han obtenido informes favorables que los auditores externos han confirmado que se ajustan a los requerimientos exigidos por el RD 56/2016 por el cual se traslada la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012.

Semestralmente también 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.

Política de reducción del papel

La progresiva digitalización a través de la actualización de tareas y la puesta en marcha de nuevos procesos como la firma digital, sumada a los esfuerzos de concienciación de la plantilla acerca de la preferencia por la utilización del soporte digital, han conllevado un importante ahorro en las cifras de consumo de papel y también del agua y la energía necesaria para su elaboración. A este hecho se añade la progresiva 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 claramente 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.

Política de reducción del plástico

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.

Política de reutilización de recursos

Como ya venía siendo habitual en la Entidad, se ha seguido con la política de reutilización de dispositivos y materiales tales como ordenadores, accesorios informáticos... Así, desde que a una gran parte de los empleados de la Entidad se les dotó de dispositivos portátiles para trabajar desde sus casas con motivo de la pandemia del COVID-19, los equipamientos de sobremesa de los que disponían hasta 2020 se han restaurado y han sido reorganizados en otras oficinas y centros residenciales, así como cedidos a la red comercial para potenciar su profesionalización. Y es que el Grupo fomenta la reutilización de todo aquello que lo permite y alarga la vida útil de los equipos, contribuyendo de esta forma a reducir la generación de residuos electrónicos.

Campañas especiales y nuevos proyectos

Como novedad, con el doble objetivo de contribuir positivamente al medioambiente y mejorar la comunicación con los clientes, en 2021 la Entidad impulsó, a través de Onyx Seguros, su marca para venta por Internet, la iniciativa: "Con nosotros ayudas a reforestar el planeta" a través de la cual se plantó un árbol por cada renovación de un amplio segmento de las pólizas de la cartera de Onyx Seguros. En total se plantaron, a través de la plataforma Tree-Nation, más de 1.500 árboles, lo que sirvió para contribuir a la reducción de las emisiones de CO2 al planeta.

Además, como campaña especial alineada con los valores del Grupo de respeto y cuidado de todas las especies que convivimos en el planeta Tierra, se impulsó durante unos meses de 2021 "MGS cuida de tu

animal de compañía”, a través de la cual, por cada póliza formalizada del nuevo producto MGS Mascotas, se donaron 3 euros a la Fundación Santuario Gaia, centro de rescate y recuperación para animales víctimas de maltrato o abandono.

También durante el año 2021 se aprobó el Reglamento sobre inversiones sostenibles (UE) 2019/2088, con entrada en vigor el 10 de marzo, según el cual los criterios ESG, que hacen referencia a “Environmental, Social and Governance” se establecen como métricas adicionales a tener en cuenta cuando se inicia cualquier proceso de inversión. El Grupo MGS se avanzó a la aplicación de la nueva normativa y algunos meses antes de que esta se aprobara incorporó formalmente, en parte de su cartera de inversiones, la aplicación de estos criterios.

La Entidad se encuentra inmersa, en el momento de la redacción del presente informe, en varios nuevos proyectos de mejora de la gestión medioambiental.

Entre ellos, se está analizando la posibilidad de obtención de una certificación oficial que acredite a la Entidad como cumplidora de las normativas oficiales ISO. Algunos de los centros del Grupo, de hecho, ya disponen de certificaciones, como es el caso de la residencia Allegra, marca comercial de la sociedad Explogeron S.L., que dispone en su centro del ISO14001 de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).

Por último, destacar que, desde el inicio de la pandemia del COVID-19 el Grupo MGS se ha preocupado por establecer todas aquellas medidas necesarias para reducir el riesgo de contagio del COVID-19 en todos sus centros residenciales, así como en sus oficinas aseguradoras. Y es que un reciente análisis de la ONU certifica que las mismas agresiones ambientales que están detrás del cambio climático pueden ser las causantes, en muchos casos, de pandemias como la provocada por el COVID-19.

En este sentido, con el objetivo de salvaguardar la salud de la plantilla del Grupo, durante el ejercicio 2021 se han seguido manteniendo, adaptando e intensificando las acciones dirigidas a minimizar el efecto de la pandemia. Así, se han continuado diseñando y actualizando protocolos y adaptando los lugares de trabajo para garantizar la máxima seguridad para los trabajadores: se han reorganizado centros, plantas y puestos de trabajo, se han instalado mamparas protectoras y medidores de CO2 y se ha aumentado la limpieza de los centros en un 25 % en comparación a la que estaba implantada hasta principios de 2020. Se han seguido enviando EPIS: un total de 80.000 mascarillas, 339 kits desinfectantes para las zonas de visitas de clientes, 8.000 guantes y cientos de botes de gel hidroalcohólico han sido entregados.

Además, hasta el mes de noviembre de 2021 la organización central de MGS realizaba sus funciones en la modalidad de teletrabajo mientras que la organización comercial ya había vuelto a la presencialidad algunos meses antes. Este hecho venía motivado por el volumen de personal de servicios centrales con puesto de trabajo en una misma planta, a diferencia del relativo número de empleados que trabaja en cada una de las sucursales de MGS.

Cuando la mejora de la situación sanitaria lo permitió, las personas pertenecientes a los puestos de trabajo de central volvieron a la presencialidad, no obstante, constatado que el teletrabajo había permitido mantener la actividad sin merma en la calidad de servicio y revelándose como un sistema de trabajo con beneficios para ambas partes, la incorporación se realizó mediante una prueba piloto de trabajo híbrido que permite a los empleados trabajar tres días en la oficina y dos en casa. Este nuevo modelo conlleva, además, indudables beneficios para el medioambiente, ya que supone una reducción significativa de los desplazamientos diarios de los empleados a sus centros de trabajo.

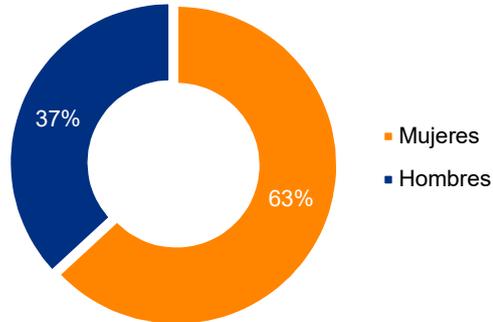
La Fundación MGS, canalizadora de gran parte de la política de RSC de MGS Seguros, también ha impulsado iniciativas para minimizar los efectos del COVID-19, como la donación de dispositivos purificadores de aire a los colegios asegurados por parte de MGS o la participación en una campaña de recogida de fondos para la vacunación del COVID-19 en los países con rentas más bajas a través de UNICEF.

El conjunto de todas estas acciones, que se han iniciado o se han seguido desarrollando incluyendo mejoras a lo largo de 2021, ha permitido reducir el impacto de la actividad del Grupo sobre el medioambiente. Y, además, es de recibo reconocer que todas ellas han sido posibles, en gran medida, gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte del Grupo.

Cuestiones sociales y relativas al personal

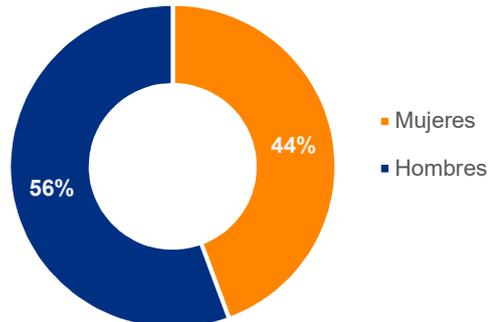
La plantilla total de las sociedades del Grupo a 31 de diciembre de 2021, se sitúa en 964 personas, de las cuales 608 son mujeres y 356 hombres, lo que supone un incremento del 19 % respecto a la plantilla total del año anterior. Este aumento está originado por la nueva adquisición del Grupo Edalia, que suma dos nuevos centros residenciales e incorpora 164 personas al Grupo MGS, siendo un total de 419 personas las dedicadas a la actividad residencial.

Total de la plantilla del Grupo MGS

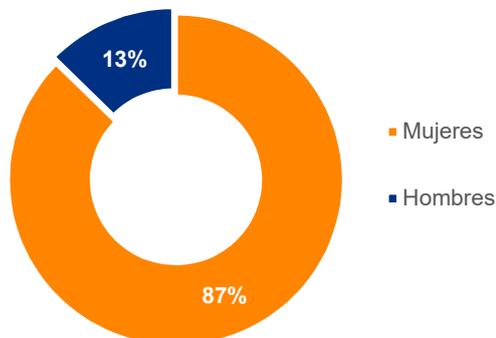


El negocio residencial del Grupo, perteneciente a un sector donde las mujeres tienen mayor presencia, ejerce una alta influencia sobre la composición de la plantilla por sexo. Si desagregamos la plantilla por actividad, las mujeres representan el 44 % en la actividad aseguradora y el 87 % en la actividad residencial.

Distribución por género de la plantilla del Grupo MGS en su actividad aseguradora

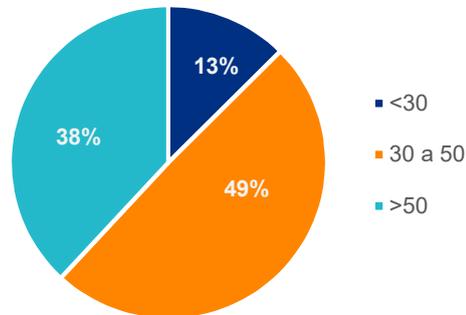


Composición por género de la plantilla del Grupo MGS en su actividad residencial



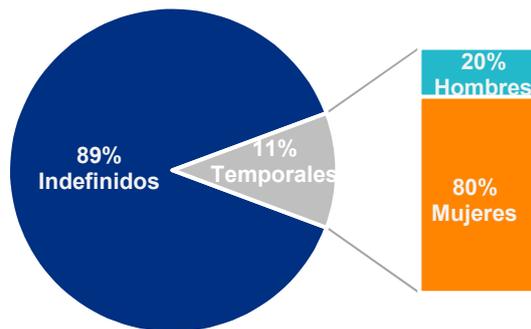
La edad media de la plantilla del Grupo es de 45,6 años (46,7 los hombres y 44,9 las mujeres). Si agrupamos por tramos de edad, el más numeroso corresponde a la franja de edad de 30 a 50 años, con un 49 % de representación, y el más reducido a la franja de hasta los 30 años de edad, con un 13 % de representación.

Composición de la plantilla del Grupo MGS por grupos de edad



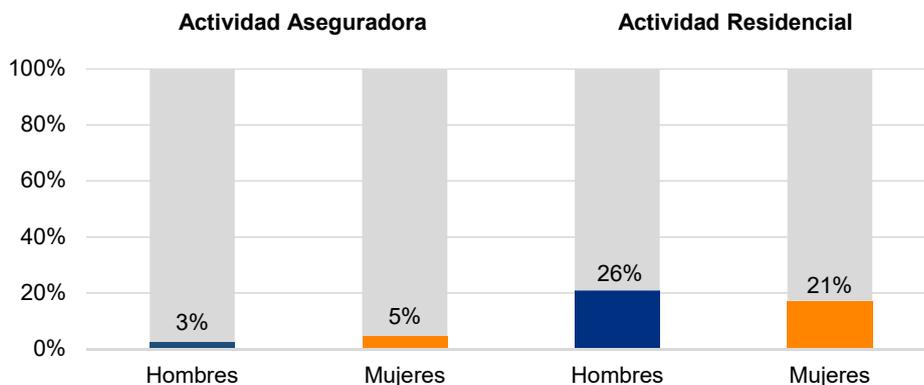
La plantilla con contrato temporal del Grupo representa un 11 % del total y, de estos contratos, el 20 % están suscritos por hombres y el 80 % por mujeres.

Distribución entre contratos indefinidos y temporales en el Grupo MGS

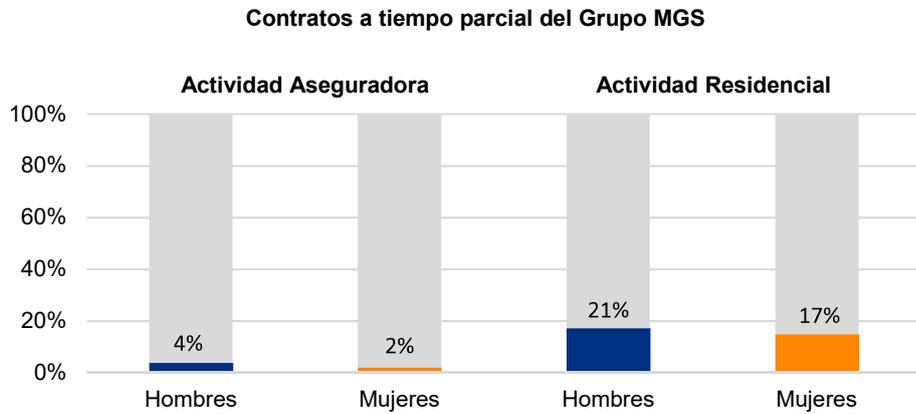


Si tenemos en cuenta la representación de hombres y mujeres en cada actividad, la tasa de temporalidad resulta muy similar. En la actividad aseguradora, los hombres con contrato temporal representan el 3 %, frente al 5 % de las mujeres. En la actividad residencial, incluyendo el contrato temporal de interinidad, estos porcentajes se sitúan en el 26 % de los hombres y el 21 % de las mujeres.

Contratos temporales del Grupo MGS

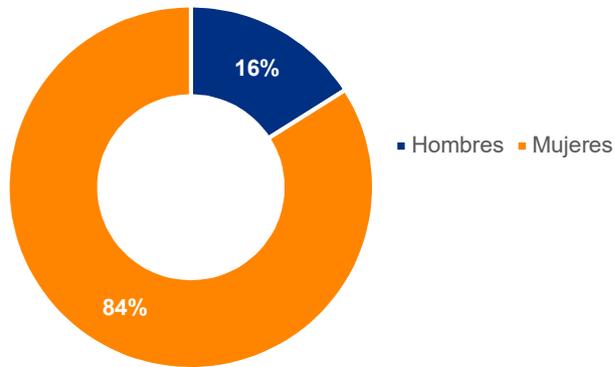



Analizando los datos por tipo de jornada laboral, en función de prestar los servicios a tiempo completo o a tiempo parcial, se reproduce una situación semejante a la anterior. Los contratos a tiempo parcial registrados en el Grupo MGS representan un 9 %, de los cuales el 75 % está suscrito por mujeres. No obstante, si desagregamos los contratos a tiempo parcial en cada una de las actividades y tenemos en cuenta la representación de cada sexo, se pone de manifiesto una mayor incidencia sobre los hombres, resultando una diferencia de 2 puntos porcentuales en la actividad aseguradora y de 4 en la actividad residencial.

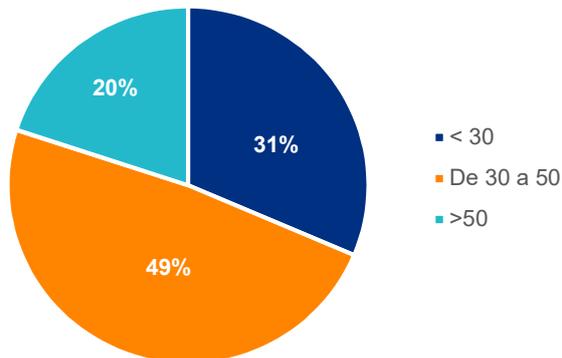


En el transcurso del 2021 se produjeron un total de 325 altas en todo el Grupo MGS, de las cuales los hombres y las mujeres representaron un 16 y 84 % respectivamente, siendo la franja de edad de 30 a 50 años la más representativa, con un 49 % del total.

Distribución por género de las altas de empleados del Grupo MGS

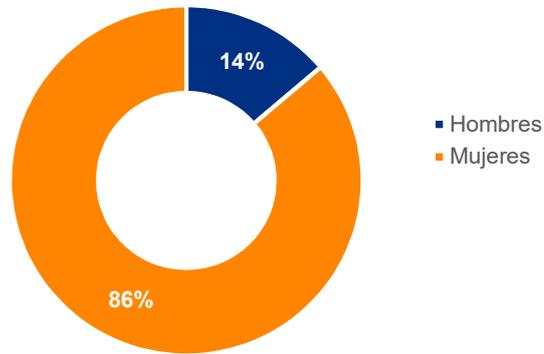


Distribución por edad de las altas de empleados del Grupo MGS

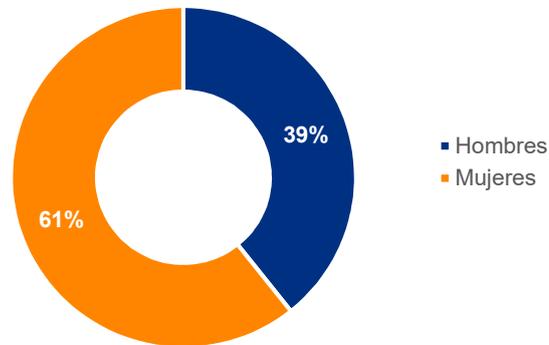



Si separamos las altas por actividad, las mujeres representaron el 61 % en el negocio asegurador y el 86 % en el negocio residencial.

Distribución por género de las altas del Grupo MGS en su actividad residencial



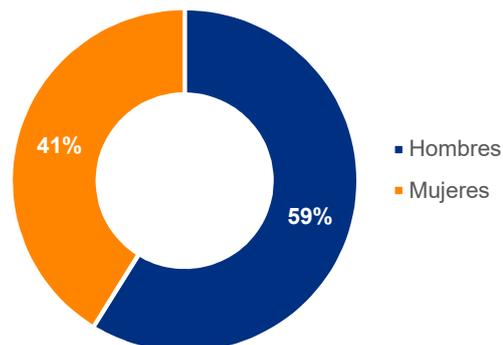
Distribución por género de las altas del Grupo MGS en su actividad aseguradora



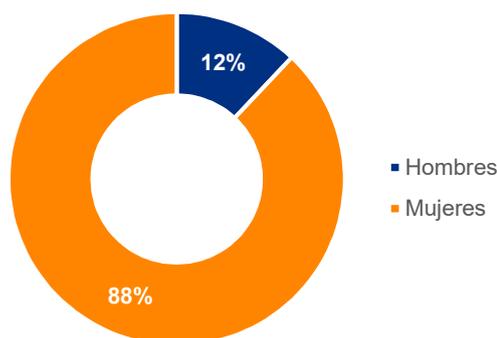
Por otro lado, en 2021 causaron baja 309 personas en las diversas entidades del Grupo. En este punto, cabe destacar la incidencia del negocio residencial por su mayor tasa de rotación de personal, representando más del 83 % de las bajas totales. El 52 % de las bajas han venido motivadas por la finalización del contrato laboral, seguido de las rescisiones voluntarias con un 22 %. La incidencia del despido en el Grupo ha descendido respecto al año anterior en 5,8 puntos porcentuales, situándose en el 11 %. Por tramos de edad, el mayor porcentaje de las bajas (47 %) se ha concentrado en el segmento de 30 a 50 años.

Distinguiendo las bajas por actividad, resulta una distribución proporcional a la composición de la plantilla, significando las bajas de las mujeres un 41 % en la actividad aseguradora y un 88 % en la actividad residencial.

Distribución por género de las bajas del Grupo MGS en su actividad aseguradora



Distribución por género de las bajas del Grupo MGS en su actividad residencial



En cuanto a la brecha salarial de género, resulta fundamental analizar cada negocio del Grupo MGS por separado, con el fin de disponer de unos datos más ajustados a la realidad de cada actividad desarrollada.

En el ámbito asegurador, extrayendo el promedio de las retribuciones tanto a nivel funcional como por Grupo Profesional, se obtiene un salario medio superior en los hombres. En este sentido, si bien resulta un objetivo de la Entidad reducir la brecha salarial de género, no se puede obviar la gran influencia del pasado en una plantilla con una antigüedad media de más de 19 años, lo que provoca que situaciones del pasado sigan afectando en el presente. Prueba de ello resulta la menor diferencia en aquellas categorías donde se desarrollan gran parte de las nuevas incorporaciones (Grupo III).

	Retribución Fija	Retribución Fija + Variable
Por función		
Personal Comercial	15,09%	19,88%
Responsables	17,14%	16,71%
Gestores Clientes	9,70%	9,71%
Personal Técnico	7,41%	7,41%
Por Grupo Profesional		
Grupo I	8,19%	11,25%
Grupo II	10,04%	13,58%
Grupo III	3,14%	4,26%

En el ámbito residencial, las entidades del Grupo sitúan su brecha salarial en un 17,97 %. Si excluimos a las personas que ejercen funciones de dirección, la brecha salarial se reduce hasta el 13,92 %.

En ningún caso, los datos expuestos alcanzan una diferencia salarial entre hombres y mujeres del 25 %, siendo dicho porcentaje el umbral establecido por el Real Decreto -ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Respecto a la siniestralidad laboral, la diferencia en las actividades desarrolladas del Grupo hace necesario distinguir lo acontecido por separado. Para evitar desvirtuar los datos bajo la incidencia de la pandemia, se han excluido aquellos procesos asimilados a accidente de trabajo por aislamiento o contagio provocado por el virus COVID-19.

En el ámbito de la actividad aseguradora, se repiten los buenos datos de los últimos años al no producirse ningún accidente en los centros de trabajo de la Entidad, poniendo de manifiesto las actuaciones positivas en materia de seguridad y salud. Si comparamos los índices de incidencia y de frecuencia respecto a nuestro sector (CNAE 6511), vemos que los resultados continúan siendo notablemente más positivos.

	Índice de incidencia	Índice de frecuencia
MGS	0	0
Sector (CNAE 6511)	150,8	1

Respecto al resto de tipologías de accidente de trabajo, se han registrado dos accidentes “in itinere”, ambos con baja médica, y uno “in mission”, sin baja médica.

En el ámbito residencial se produjeron 27 accidentes de trabajo, reduciéndose en más del 35 % respecto al ejercicio anterior. Del total de accidentes, el 59 % implicaron la baja médica.

En lo que respecta a la formación, el personal del Grupo MGS ha recibido casi 23.000 horas de formación en 2021, distribuidas en más de 200 cursos.

En el ámbito de MGS Seguros, la formación media por persona se sitúa en 38 horas, cifra muy superior a las 20 horas anuales de formación mínima que establece el Convenio Colectivo Sectorial.

Un 97 % de las horas recibidas de formación se realizaron a distancia, favoreciendo de este modo la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación y la conciliación de la vida personal y familiar.

	Horas de formación (media horas)	
	Mujeres	Hombres
Personal Comercial	75	55
Responsables	28	38
Gestores Clientes	30	26
Personal Técnico	25	27

Si desglosamos el promedio de horas de formación a nivel funcional, tanto en hombres como mujeres, cabe destacar el mayor tiempo de formación en aquellas funciones que participan directamente en la actividad de distribución de seguros, para las que la reciente normativa de Distribución de Seguros ha establecido una formación mínima, siendo objetivo de MGS Seguros garantizar que todas estas personas posean unos conocimientos y aptitudes apropiados para desarrollar la actividad, de acuerdo a los requisitos y principios recogidos en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero y la Resolución de 3 de junio de 2021 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

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

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

- *Código de Buen Gobierno* donde se regula el adecuado funcionamiento de la Alta Dirección y el control de la actividad de la sociedad y tiene por objeto establecer los principios de actuación del Consejo de Administración tanto en lo que se refiere a las reglas básicas de su organización y funcionamiento como a la conducta de sus miembros.
- En materia de control interno, MGS cuenta con la Política de Control Interno, donde se definen las líneas de actuación de la Entidad teniendo por objetivo el cumplimiento de las políticas de gestión y

- control de los riesgos, asegurar la eficiencia de las operaciones y garantizar la fiabilidad de la información necesaria para la toma de decisiones.
- Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, mediante la implantación en la Entidad de un sistema que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma periódica los riesgos a los que esté expuesta la Entidad.
- Constitución de una Comisión de Cumplimiento y Control Interno (integrada por Dirección General, Área de Recursos Humanos, Área Técnica, Gestión Red de Mediación, Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo) para realizar la supervisión y actualización del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno, así como detectar y corregir de forma rápida y eficaz cualquier eventual actuación fraudulenta que pueda ser llevada a cabo por empleados, mediadores o colaboradores.
- Se dispone de un Plan de Minimización de Riesgos Penales dirigido a la prevención y control del riesgo de comisión de estas actividades ilícitas. En este plan se contempla un programa de minoración de riesgos penales de la Entidad, así como todas aquellas medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios de la empresa o bajo su cobertura.
- A través de *Marketing* y Comunicación se lideran 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 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 2021 ha obtenido unos beneficios de 15,8 millones de euros.

Con este beneficio, el impuesto de sociedades del ejercicio 2021 supera los 4,3 millones de euros.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2021 la Entidad ha llevado a cabo diferentes acciones de patrocinio y mecenazgo que se detallan en el *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*, documento público y disponible en nuestra página web.

Nuestra política con proveedores

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

En este sentido, con el proveedor se establece una relación de confianza, de comunicación y de entendimiento mutuo que hace que sea, prácticamente, una extensión de la propia empresa. Por eso, MGS mantiene, con la mayoría de sus proveedores, relaciones a largo plazo que aseguren el conocimiento de las partes y faciliten la relación cliente-proveedor. Del mismo modo, aquellos proveedores que, por el motivo

que sea, no cumplan con nuestros estándares de contratación, no continúan como tales, buscándose, en ese caso, alternativas que sí aseguren el cumplimiento de los criterios establecidos.

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

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

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 2021 se han recibido un total de 748 quejas y reclamaciones, de las que 683 han sido admitidas a trámite y otras 65 no. Asimismo, se han dividido en 664 reclamaciones y 32 quejas.

Comparativa quejas y reclamaciones 2021-2020

	2021	2020	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	491	505	-3 %
Defensor del cliente (DC)	205	172	+ 19 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	52	24	+ 117 %

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 2021 comprobamos un mínimo aumento del 10,6 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 25.063 llamadas, es decir, un promedio de 69 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 2021, con independencia de cuándo se presentaron:

Resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación

Tipo de resolución	SAC	DC	DGSFP
Atendida	20	0	0
Allanamiento	0	32	0
Desestimatoria	282	111	6
Desistimiento	0	2	0
Acuerdo	0	0	0
Estimatoria	86	11	2
Parcialmente estimada	32	11	4
Inadmitida	31	35	7
Trámite pericial	0	3	7
Vía judicial	2	0	0
Vía ejecutiva	30	0	0
Total	483	205	26

Motivos y variables técnicas

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

- Rehúse del siniestro, en un 45,6 % del total de las quejas y reclamaciones recibidas y relativas a Prestaciones.
- Solicitud de cancelación de póliza no realizada por MGS y aumento de prima, con un 71,3 % del total de las quejas y reclamaciones recibidas relativas a Suscripción.

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 expedientes iniciados, seguido de Automóviles con el 19,6 %.

La garantía de seguro sensiblemente más afectada ha sido daños por agua, con un 32 % del total de las quejas y reclamaciones resueltas relativas a Prestaciones, seguida de Fenómenos atmosféricos (14,6 %) y Asistencia Asitur (6,6 %).