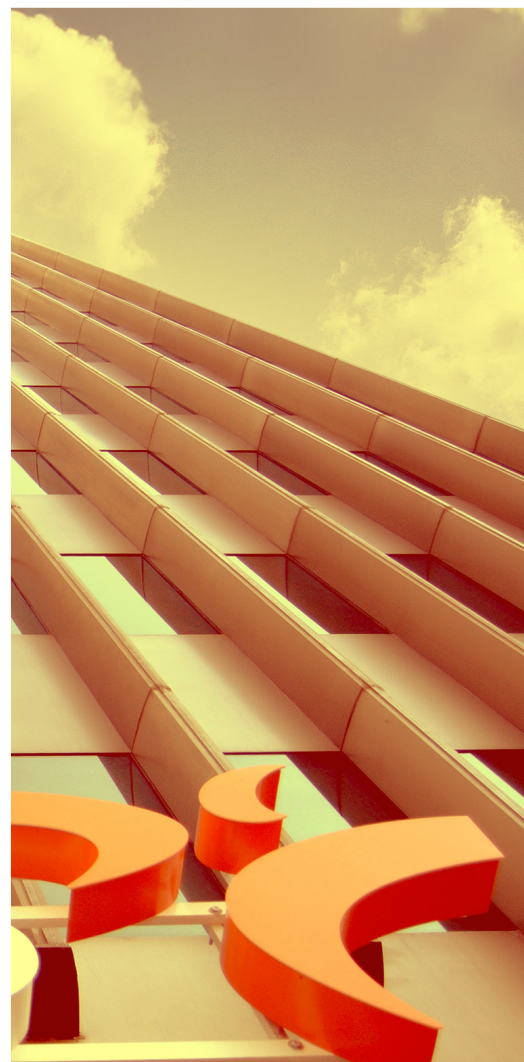
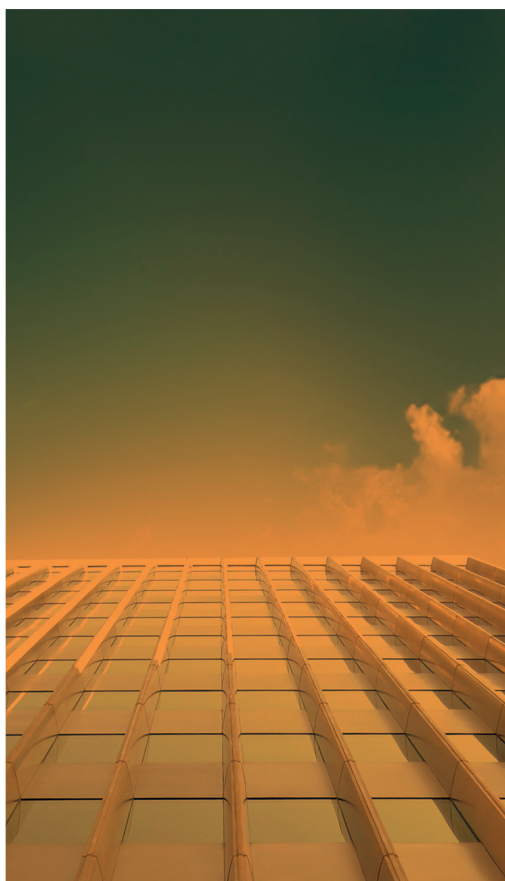


Informe sobre el Estado de Información no Financiera 2023





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 2023 de MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

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

Responsabilidad del Consejo de Administración y de la Dirección

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2023. 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 2023.

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 2023 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.

37288609C
FRANCISCO
GARRETA (R:
B66149709)

Firmante digital:37288609C FRANCISCO
GARRETA (R: B66149709)
DN/C=ES, O="EQUIFOND, S.L.",
OID.2.5.4.97="VATES-B66149709",
CN="37288609C FRANCISCO GARRETA (R:
B66149709)", SN="GARRETA DALMAU,
G="FRANCISCO, SERIALNUMBER=IDCES-
37288609C,
Description=Ref AEAT/AEATO438/PUESTO
1/40718/05032024105752
Fecha:02/04/2024 12:41:47 +02:00

Francesc Garreta Dalmau

2 de abril de 2024.

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

C.I.F. B66149709

Acciones propias

La Junta General de la Entidad, de 8 de junio de 2022, con la finalidad de instrumentar el mecanismo de remuneración de los accionistas, previsto en el artículo 25.4 de los Estatutos Sociales, aprobó un programa de adquisición de acciones, por importe de 3.510 miles de euros, con el fin de adquirir hasta un máximo de 1.000.000 acciones, equivalentes al 2,5 % del capital social. En el marco del mencionado programa, se han adquirido a lo largo del presente ejercicio un total de 94.808 acciones, representativas del 0,24 % del capital social.

Por otro lado, la Junta General de la Entidad, de 15 de junio de 2023, con la finalidad de instrumentar el mecanismo de remuneración de los accionistas, previsto en el artículo 25.4 de los Estatutos Sociales, aprobó un programa de adquisición de acciones, por importe de 3.650 miles de euros, con el fin de adquirir hasta un máximo de 1.000.000 acciones, equivalentes al 2,5 % del capital social. En el marco del mencionado programa, las adquisiciones de acciones se llevarán a cabo durante el ejercicio 2024.

Hechos posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2023 que pudieran requerir ajuste o desglose en la memoria por afectar a la imagen fiel de estas Cuentas Anuales.

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	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 2023* de MGS Seguros se detalla nuestro modelo de negocio, así como la propia organización y estructura, y un análisis pormenorizado de la evolución de la Entidad en relación con el mercado asegurador español y con el entorno económico en el que opera.

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

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

El Grupo MGS está compuesto por MGS, Seguros y Reaseguros S.A., MGS, Servicios para Seniors S.A. y las cuatro sociedades del sector residencial, Gerontocat, S.L.U., Riosol ResidenciaL, S.L.U., Explogeron, S.L.U. y Gestión inmuebles tercera edad, S.L.U. Además, forman el Grupo MGS las entidades asociadas Gesnorte, S.A., S.G.I.I.C y Ackcent Cybersecurity 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., MGS, Servicios para Seniors 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

Que la nuestra es la era de la responsabilidad es algo innegable. La sociedad cada vez está más concienciada con el papel decisivo que, desde todos los ámbitos, tenemos los seres humanos para cuidar de nosotros mismos y del planeta en el que vivimos y exige esta misma conciencia al resto de actores sociales que, como las empresas, tienen mucho que decir en la consecución de un mundo mejor para todos. En línea con esta labor, en la última década han cobrado una destacada relevancia las siglas ESG (Environmental, Social y Governance), que se han traducido a ASG al español, y que vienen a resumir ámbitos por los que las empresas deben preocuparse más allá de su actividad habitual.

En MGS, una buena gestión de cada uno de estos aspectos forma parte de la forma de proceder de nuestra Entidad, aunque es cierto que en los últimos años se han multiplicado nuestros esfuerzos por medir, estructurar y codificar nuestra labor en cada uno de ellos, en especial en el ámbito de la gestión medioambiental, que 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 conjuntamente 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 del uso de recursos cotidianos como son la electricidad, el agua, el gas o el gasoil. Anualmente se lleva 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 se ha reducido notablemente.

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

En este ámbito, es importante diferenciar entre el consumo de los centros de trabajo de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. y el de las residencias, ya que cada uno de ellos tiene características e idiosincrasias propias.

En MGS destaca el descenso del consumo eléctrico en 2023. En total, el consumo de todas las oficinas aseguradoras se ha situado en el ejercicio en 2.109.845 kWh, lo que ha supuesto dejar de consumir 438.232 kWh respecto a 2022, cuando el consumo se situó en 2.548.078 kWh.

En las residencias, el consumo conjunto de 2023 es de 2.282.418 kWh, lo que también supone una disminución de 18.947 kWh respecto a lo consumido en 2022, 2.301.365 kWh.

Diferencia entre los KWh de electricidad consumidos entre 2022 y 2023 por el Grupo MGS

	2022	2023	Diferencia
MGS, Seguros y Reaseguros S.A.	2.548.078	2.109.845	- 438.232
Riosol Residencial S.L.U.	335.642	338.185	2.543
Gerontocat S.L.U.	606.743	524.711	- 82.032
Explogeron S.L.U.	500.245	510.128	9.883
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	388.908	389.253	345,32
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	469.827	520.141	50.314
TOTAL	4.849.442	4.392.262	- 457.179

En total, el consumo del Grupo se ha situado en el año 2023 en los 4.392.262 kWh, lo que ha supuesto una disminución general de 457.179 kWh y dejar de emitir a la atmósfera 47.060 Kg de CO₂.

Destaca el hecho de que, en el Grupo MGS, los consumos de kWh no son directamente proporcionales a la emisión de Kg de CO₂, ya que las oficinas de MGS en las ciudades de Barcelona y Zaragoza (Paseo María Agustín), que son los dos centros más grandes de la Entidad tanto en superficie como en volumen de trabajadores, tienen un compromiso de emisión 0, consumiendo el 100 % de su energía de forma limpia y habiendo dejado de emitir un gran volumen de emisiones a la atmósfera en los últimos años. Como ejemplo, tan solo entre los años 2022 y 2023 se han dejado de emitir 609.374 Kg de CO₂.

Emisiones de CO₂ dejadas de emitir por el consumo de energía verde años 2022 y 2023

	KWh consumidos edificios Barcelona y Zaragoza (Paseo. María Agustín)	Kg de CO ₂ que se habrían emitido de no utilizar energía verde
2022	1.353.218	338.304
2023	1.084.281	271.070
TOTAL	2.437.499	609.374

En lo que al gas se refiere, el consumo del Grupo se limita a los cinco centros residenciales, puesto que en los centros de trabajo de MGS Seguros no se utiliza este recurso energético. El total de m³ consumidos durante 2023 entre los cinco centros fue de 347.137, cifra muy parecida a la del año 2022.

Consumo de m³ de gas en el Grupo MGS en 2023

	2023
Riosol Residencial S.L.U.	112.211
Gerontocat S.L.U.	72.394
Explogeron S.L.	66.453
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	48.869
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	47.210
TOTAL	347.137

El gasoil es uno de los recursos energéticos necesarios para la actividad de MGS Seguros en el que en 2023 se ha logrado una importante reducción de consumo. De los 28.492 litros consumidos en 2022, se ha pasado a 6.232 litros en el año 2023, dejando de emitir a la atmósfera 60.280 Kg de CO₂. Este combustible se utiliza en esencia en las oficinas de la Entidad en la ciudad de Barcelona para dotar de calefacción al edificio. Esta disminución ha sido posible, en gran parte, dadas las elevadas temperaturas que nos llevan acompañando los últimos años.

Diferencia de consumo de litros de gasoil en MGS entre 2022 y 2023

	2022	2023	Diferencia
MGS Seguros y Reaseguros S.A.	28.492	6.232	- 22.260

Huella de carbono del Grupo MGS

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

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

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

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

2023		
Emisiones directas de alcance 1	Consumo	Co ₂ emitido
Consumo de gas	347.137 m ³	746.344 kg
Consumo de gasoil	6.232 l	16.876 kg
Emisiones indirectas de alcance 2	Consumo	Co ₂ emitido
Consumo de electricidad	4.392.262 kWh	826.995 kg
TOTAL		1.590.215 kg

Destaca el hecho de que, gracias a la reducción del consumo eléctrico y del consumo de gasoil, la huella de carbono global del Grupo MGS se ha reducido significativamente habiendo dejado de emitir 47.060 Kg de CO₂.

- **Consumo de agua**

Por lo que respecta al consumo de agua, este se sitúa en una cifra muy similar a la del 2022. En conjunto, el consumo total de agua del Grupo en 2023 se estima en los 64.230 m³.

Consumo de m³ de agua en el Grupo MGS en 2023

	2023
MGS Seguros y Reaseguros S.A.	8.244
Riosol Residencial S.L.U.	8.527
Gerontocat S.L.U.	17.487
Explogeron S.L.	9.696
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	8.477
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	11.799
TOTAL	64.230

- **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 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.

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

	2018	2023	Diferencia
Papel blanco	9.026.700	1.617.500	- 7.409.200

En el caso de las residencias, el consumo de papel también es necesario para el desarrollo de su actividad. No obstante, este es más reducido que en el caso de la actividad aseguradora.

Consumos de unidades de papel en las residencias

	2023
Riosol Residencial S.L.U.	80.000
Gerontocat S.L.U.	82.500
Explogeron S.L.	62.500
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad, S.L.U. – Arturo Soria	47.500
Gestión de Inmuebles de la Tercera Edad S.L.U. – Torrejón de Ardoz	57.500
TOTAL	330.000

- **Consumo de plástico**

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

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

- **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 las residencias. Entre todos los centros, durante 2023 se materializó la compra de 690 unidades entre bombillas y fluorescentes,



algunas unidades menos que en el año 2022. Este descenso, aunque pequeño, esperamos que empiece a pronunciarse en los próximos años gracias a la actualización que se ha llevado a cabo en la mayoría de sistema de iluminarias de los centros de trabajo, donde se han instalado productos LED, más eficientes energéticamente y con una mayor vida útil, lo que debe posibilitar que la adquisición de nuevas unidades se alargue en el tiempo. Asimismo, se adquirieron 34 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 que se recogen por el proveedor de forma periódica para su correcta destrucción siguiendo la normativa.

En total, en 2023 se han entregado para su correcta eliminación más de 35.000 kg de documentación confidencial tan solo en las oficinas aseguradoras. Esta elevada cantidad de papel confidencial destruido se debe a la naturaleza de la actividad aseguradora de MGS que, ya de por sí, implica documentación legal que contiene multitud de datos personales de los clientes, que deben tratarse atendiendo a la norma.

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

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

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

El vidrio que se desecha en estos centros, básicamente de los envases de bebidas que se sirven en las comidas para los residentes, se depositan también en el contenedor verde. En 2023 se ha reciclado correctamente un total de 280 kg de vidrio.

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

posteriormente son clasificados y depositados en los contenedores correspondientes por el proveedor encargado de la limpieza de los centros.

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

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

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

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

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

En 2019 MGS Seguros implantó en su edificio de Barcelona un sistema de recogida de tóner según el cual se acumula un determinado número de residuos de tóner y periódicamente, para reducir el número de desplazamientos, un proveedor especializado recoge dichos cartuchos y los recicla. En 2023, gracias a la disminución del uso de papel, no ha sido necesario solicitar ninguna recogida, quedando los residuos generados pendientes de ser recogidos una vez se llegue a acumular la cantidad mínima de 10 cartuchos. En las residencias se han reciclado correctamente un total de 25 unidades.

En conjunto, el consumo de pilas del Grupo MGS en 2023 fue de 851 unidades y los residuos generados tras su uso se depositaron en los contenedores específicos según normativa. Lo mismo sucedió con las 28 baterías que se desecharon.

2.615 litros de aceite se consumieron entre todos los centros en 2023. Este producto básicamente se utiliza en las cocinas de los centros residenciales y su residuo es recogido por proveedores especializados, muchos de ellos, además, centros especiales de empleo.

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

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

Se realizan recogidas periódicas de contenedores que tienen instalados en sus dependencias y, en total en 2023, se recogieron más de 836 litros.

Desechos electrónicos, como aparatos o dispositivos tecnológicos, accesorios... (Grupo III). MGS tiene suscrito un acuerdo con Acs Recycling según el cual este proveedor, especialista en la retirada de este tipo de residuos recoge, en las oficinas de Barcelona, aquellos que se generan. Posteriormente emite el certificado con el que acredita que se ha gestionado de acuerdo a la normativa. Durante 2023 el proveedor ha recogido un total de 1,83 t de este tipo de residuos

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 el año 2018 MGS asumió el compromiso de alinear su política de responsabilidad social corporativa con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS), 17 metas internacionales implantadas con el objetivo de proteger el planeta y las personas que viven en él, abogando por la solución de grandes problemas mundiales y asegurando la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Aunque es cierto que entre los ODS se encuentran otras temáticas de gran calado por las que las diferentes entidades del Grupo vienen trabajando desde hace años, como son el fin de la pobreza, la educación de calidad o la reducción de las desigualdades, la lucha por frenar los grandes problemas medioambientales se ha erigido como una de las prioridades tanto sociales como para MGS, sobre todo a raíz de la pandemia del COVID-19. Y es que, en definitiva, para solucionar cualquier otra cuestión problemática es primordial asegurar la viabilidad del planeta en el que vivimos.

En este sentido, MGS revisa de forma constante los procesos y políticas de la Entidad que influyen sobre el medioambiente y pone en marcha nuevos proyectos e iniciativas tendentes a reducir la huella generada.

Para visibilizar el trabajo desarrollado en este ámbito, así como para seguir con la importante tarea de concienciación de la plantilla que MGS también asume en la web pública de la Entidad (www.mgs.es) está disponible un apartado sobre la política de gestión medioambiental en el que se puede consultar información más detallada acerca de los objetivos conseguidos en los últimos años en cada uno de los ejes principales y también sobre las nuevas acciones y retos planteados.

- **Política de reducción del consumo eléctrico y de agua**

En este ámbito, MGS prosigue con la tarea de control 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. La Entidad cuenta con un asesor energético que se encarga de realizar las gestiones oportunas relativas a la adaptación de tarifas y potencias contratadas, todo ello tendente a adecuar los recursos y consumos a las necesidades reales de cada centro. Este proyecto se puso en marcha hace ya más de una década y nos ha permitido detectar y poner solución a algunas desviaciones en determinadas oficinas, lo que a la larga ha repercutido en un importante ahorro energético y de emisiones a la atmósfera.

En la misma línea, es de destacar que un gran porcentaje de nuestros centros de trabajo han actualizado su imagen corporativa en los últimos años, proyecto que engloba una actuación integral en la que, además de trabajos de revisión, mantenimiento y mejora de diversos aspectos, se incluye también la actualización del sistema de iluminarias interiores y rótulos exteriores, sustituyendo las bombillas y fluorescentes convencionales por luces led, más eficientes energéticamente.

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. En los casos en los que se llevan a cabo sustituciones de instalaciones se aprovecha para cambiar el gas R22 que hasta ahora utilizaban muchas máquinas, funcionando las nuevas instalaciones con gases de menor impacto como el R32A o el R410A.

Además, 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 en el año 2023, 271.070 kg de CO2.

También se realiza un control respecto al cumplimiento de otras medidas que antes de la entrada en vigor del real decreto ya se aplicaban, como la adecuación del horario de la iluminación de rótulos y luces de oficina, la desconexión de equipos no imprescindibles al finalizar la jornada y el adecuado cierre de puertas.

Además de todo ello, MGS realiza un importante papel de divulgación de dichas actuaciones, tendente a potenciar la concienciación de su plantilla con respecto a la necesidad y la importancia de aportar individualmente para la consecución de todos estos objetivos medioambientales.

- **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, ha conllevado un importante ahorro en las cifras de consumo de papel y también del agua y la energía necesaria para su elaboración.

Ejemplo de ello es que, en el año 2020, tras la vuelta a la presencialidad después de los meses más duros de la pandemia, la Entidad apostó por eliminar el sistema de valija prácticamente diaria existente entre los centros de trabajo de MGS, que facilitaba el envío de gran parte de documentación en papel. En este sentido, además, se limitó la posibilidad de los diferentes departamentos de solicitar impresos y papel a únicamente cuatro veces al año (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre), fomentando así una mayor organización y racionalización del soporte en papel y disminuyendo, en definitiva, el uso este importante recurso natural. A este hecho se añade la consecuente disminución en la necesidad de envíos físicos, y, con todo, una notoria reducción de costes medioambientales y de tiempo de gestión a la Entidad.

Además, la renovación de las plantas de trabajo de las oficinas de Barcelona, donde hasta el momento se realizaba uno de los mayores consumos de papel de la Entidad, se realizó estableciendo una configuración que imposibilita el almacenaje individual de papel.

Desde entonces, desde el Departamento de Compras y Servicios Generales se realiza un control aún más exhaustivo de la cantidad de papel utilizada por las oficinas de la Organización Comercial y los departamentos de la Organización Central, debiendo situarse su consumo por debajo del de años anteriores y debiendo justificar cualquier tipo de incremento o desviación existente.

- **Política de reducción del plástico**

La Entidad prosigue también 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, como el material de oficina o los soportes en los que se entregaban las pólizas cuando se imprimían en papel y, también, en objetos publicitarios. Gran parte de la oferta de este último tipo de objetos se ha actualizado y se ha cambiado por elementos fabricados con materiales más sostenibles.

Además, hace algunos años se cambiaron los elementos de plástico que se utilizaban en las máquinas de *vending* de las oficinas de Barcelona de la Entidad: vasos, cucharillas... Todos ellos son ahora de cartón reciclado.

Durante 2023 también se ha eliminado el *packaging* de plástico que hasta ahora se utilizaba para la producción de tarjetas de visita tanto de empleados como de mediadores.

Por último, en este ámbito se ha reducido notablemente soportes y materiales que hasta hace unos años se venían utilizando en algunos de los eventos internos de la Entidad, como el Encuentro o la Junta Anual. La documentación se publica en formato digital o se pone a disposición de los asistentes a través de una app, evitando su impresión y la utilización de carpetas u otros soportes que contenían plástico, las acreditaciones se imprimen en papel y en los aperitivos existentes en estos eventos se opta por menaje de porcelana que puede ser lavado y extender su uso o de cartón.

- **Política de reutilización de recursos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Campañas especiales y nuevos proyectos**

Desde que MGS asumió el compromiso con el medioambiente como pilar fundamental de su política de responsabilidad social corporativa, son muchas las acciones, campañas y proyectos que ha puesto en marcha tendentes a disminuir el impacto de su actividad sobre el planeta y a fomentar también esta reducción y compromiso entre las personas que forman parte de la Entidad. A continuación, se explican algunos de los principales proyectos que se han impulsado en los últimos años y que han continuado evolucionando a lo largo de 2023.

Nuevos productos y servicios y coberturas y garantías innovadoras

Por lo que a la actividad aseguradora se refiere, conviene destacar el trabajo que MGS desarrolla para adaptarse a las crecientes necesidades de aseguramiento de la sociedad, que evolucionan al ritmo que lo hace el desarrollo social, económico, tecnológico... y cuya falta de aseguramiento conlleva graves consecuencias a todos los niveles. Los riesgos medioambientales son uno de los nuevos riesgos más graves, por lo que la innovación en nuevos productos y en las coberturas y garantías de los productos ya existentes tendentes a asegurarlos es uno de los objetivos anuales de los departamentos técnicos de la Entidad.

Es por ello que, además de la actualización y mejora constantes de los productos existentes en la oferta aseguradora, introduciendo mejoras y actualizaciones de procesos, muchas de ellas relacionadas con la digitalización, la Entidad trabaja con un compromiso de innovación y adaptación a los nuevos tiempos, apostando por la innovación, la transformación digital y la experiencia de cliente, lo que ha permitido, en los últimos años, a la creación de nuevos productos pensados para satisfacer las necesidades actuales y los riesgos crecientes en multitud de ámbitos.

Durante 2023, se han introducido mejoras significativas en los productos de la Gama de Hogar, las cuales permiten aumentar la versatilidad del producto y su adaptación a las diversas necesidades del mercado. Además, en el producto MGS Mascotas se han implementado

novedades notables, como la inclusión de la videoconsulta veterinaria gratuita, acompañada de ajustes en la oferta de coberturas para adecuarse a las exigencias de la reciente Ley de Bienestar Animal.

Asimismo, destaca el lanzamiento MGS Salud Digital, un nuevo concepto de seguro de salud que combina la prestación médica presencial con servicios de valor añadido con un claro componente digital, de respuesta inmediata, para satisfacer las actuales necesidades de los asegurados. El uso de los servicios digitales es ilimitado y gratuito, el cliente solo deberá hacer frente al coste de los servicios baremados, los cuales se ofrecen a un precio mucho más ventajoso que el habitual de mercado.

La correcta protección de los clientes es un pilar fundamental de la forma de ser de MGS. Por ello, más allá de los compromisos legal, normativa y contractualmente contraídos, muchas son las ocasiones en las que la Entidad, por iniciativa propia, pone en marcha acciones destinadas a mejorar su protección y fomentar su grado de satisfacción.

Es el caso de campañas como la del tratamiento antilluvia gratuito para todos los clientes de autos, la cobertura de un siniestro, hasta 300 € al año, de determinadas situaciones excluidas de la cobertura habitual en el caso de los clientes de MGS Club con seguro de Hogar, las diferentes campañas que la Entidad pone en marcha en situaciones de fenómenos meteorológicos adversos o el servicio de alertas meteorológicas.

En 2023 también se han incluido servicios innovadores que facilitan las gestiones a los clientes, como las videoverificaciones en los productos patrimoniales o la videoconsulta veterinaria en el caso del producto MGS Mascotas, así como nuevos servicios digitales en los productos de asistencia sanitaria, como es el caso de la solicitud de duplicado de la tarjeta sanitaria, la solicitud de autorización médica o el buscador de clínicas dentales. Este tipo de mejoras suponen también un ahorro en desplazamientos.

Apuesta por la movilidad eléctrica junto a Silence

En línea con la apuesta por las formas de movilidad más sostenibles, hace unos años MGS entró a formar parte del accionariado de Silence, empresa española dedicada al desarrollo y fabricación de motos eléctricas. Además, MGS asegura de forma gratuita, durante el primer año, a los compradores de motos Silence.

Digitalización y omnicanalidad

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

La Organización Comercial constata, por ejemplo, que gracias a estas nuevas posibilidades y herramientas cada vez disponen de más vías y canales de comunicación con los clientes, lo que facilita las gestiones y reduce tiempos mientras que se sigue garantizando la cercanía, calidad y personalización del servicio prestado.

Este nuevo proyecto global ha facilitado el cumplimiento de los objetivos de reducción del uso de papel antes comentados.

Inversiones sostenibles

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

Prueba piloto de teletrabajo

Uno de los proyectos más ambiciosos que se han puesto en marcha en los últimos años, alineado no solo con el compromiso medioambiental, sino también con el compromiso de facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional de la plantilla de la Entidad, ha sido la puesta en marcha del sistema de teletrabajo para las personas de la Organización Central de MGS. Este sistema, que hasta el momento adquiere el formato de prueba piloto, lo que le ha de permitir seguir evaluando su eficacia y proponer mejoras, ha conllevado la reducción de gran parte de los desplazamientos diarios de los trabajadores de MGS y, consecuentemente, una reducción de la huella ambiental que estos comportan. Actualmente, más de un 98 % de las personas susceptibles de adherirse a la prueba piloto de teletrabajo están adheridas y 2 de los 5 días laborales de la semana se ahorran los desplazamientos hasta y desde la oficina al poder trabajar desde casa.

El trabajo de la Fundación MGS

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

La Fundación ha desarrollado una importante actividad social en 2023 en favor tanto de la sociedad en general como de los colectivos más cercanos a MGS, entre ellos los propios empleados: iniciativas de recaudación de fondos para las principales ONG de nuestro país, actividades formativas, becas y ayudas... pero en especial destacan dos acciones.

Por un lado, una de las conferencias del Ciclo de Jornadas Formativas que la Fundación MGS puso a disposición de empleados, mediadores y clientes de MGS Club, "La fatiga de la Tierra: cambio climático, efectos, consecuencias y geingeniería", en la que, junto a Mar Gómez, licenciada en Ciencias Físicas por la Universidad Complutense de Madrid y meteoróloga de referencia para medios de comunicación internacionales como BBC o TRT World, los asistentes aprendieron acerca del concepto de cambio climático y cómo la acción humana está acelerando este proceso, así como sobre medidas de mitigación, adaptación y reforestación como respuesta.

Y por otro lado el V Concurso de Ideas de la Fundación, que tratado la temática de sostenibilidad y, bajo el lema "Protegemos tu mundo", persiguió el objetivo de fomentar la innovación y mejora tanto en MGS Seguros como en el ámbito asegurador en general.

Todas estas acciones solidarias han servido, en definitiva, para seguir aportando en la consecución de gran parte de los ODS de la ONU, objetivos implantados, al fin y al cabo, para optimizar la calidad de vida de las personas, fomentando el desarrollo sostenible a largo plazo y la mejora de la situación en el planeta.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Las cuestiones sociales y relativas al personal son, para el Grupo MGS, una prioridad, puesto que además de constituirse los empleados como el recurso fundamental para buen desarrollo de la Compañía son la esencia misma de esta. Es por ello por lo que existe un compromiso histórico con la plantilla y con sus necesidades y expectativas y se trabaja para seguir manteniendo el elevado nivel de satisfacción que siempre ha existido entre ellos.

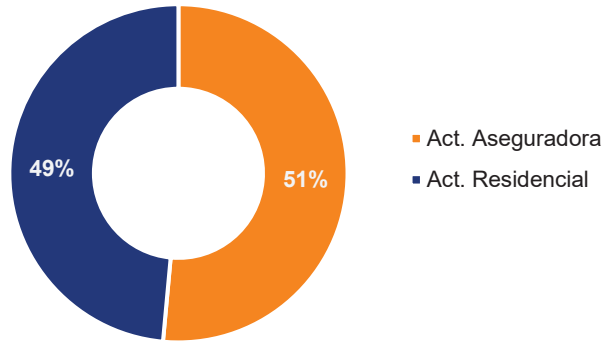
Número y distribución de empleados

Por lo que respecta al número de trabajadores, la plantilla total de las sociedades del grupo a 31 de diciembre de 2023 se sitúa en 925 personas, cifra casi sin variación respecto al ejercicio anterior.

La distribución de empleados en cada una de las dos líneas de negocio del Grupo es equilibrada. Un 51 % de la plantilla se dedica a la actividad aseguradora mientras que el 49 % restante lo hace a la actividad residencial. Este es un dato relevante teniendo en cuenta el hecho de que la actividad residencial se puso

en marcha en el año 2017 mientras que la actividad aseguradora ha alcanzado, en 2023, los 116 años de historia, puesto que Mutua General de Seguros (antigua denominación de MGS) fue fundada en 1907.

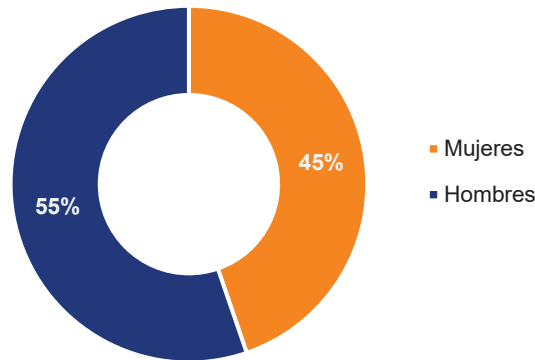
Total de la plantilla del Grupo MGS



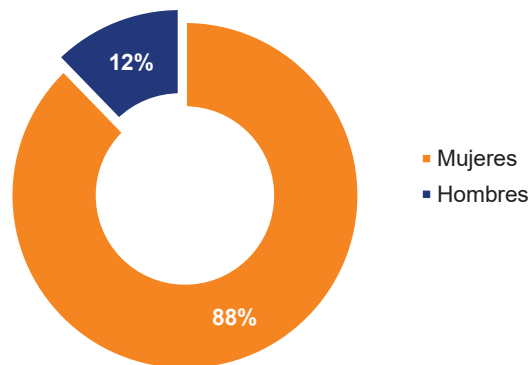
De la plantilla total del grupo, 318 personas son hombres y 607 son mujeres. Mientras que la composición por sexo de la actividad aseguradora resulta más ajustada, con una presencia del 45 % de mujeres y 55 % de hombres, el negocio residencial cuenta con una plantilla altamente feminizada, siendo la presencia de los hombres un 12 % del total. Estos datos en relación a la actividad residencial no obedecen a una situación particular del Grupo MGS, sino que se mantienen en línea con los del sector, donde las mujeres tienen mayor presencia.

Es destacable la evolución positiva en cifras de igualdad que se ha sucedido en los últimos 10 años en la línea de la actividad aseguradora del Grupo. Así, mientras que en el año 2014 las mujeres representaban tan solo el 38 % de la plantilla de MGS Seguros, en el año 2023 representan el 45 %. Un aumento de 7 puntos porcentuales que refleja el compromiso de la Compañía con la consecución de la igualdad en todos los ámbitos de actividad.

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

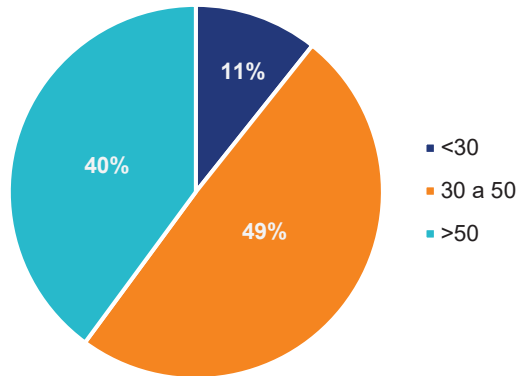


Composición por género de la plantilla del Grupo MGS en su actividad residencial



La edad media de la plantilla del Grupo se sitúa, actualmente, en los 46 años, tanto en hombres como en mujeres. Si agrupamos a las personas trabajadoras por tramos de edad, en ambas actividades del Grupo resulta una distribución similar, siendo el más numeroso la franja de edad de 30 a 50 años, con una representación alrededor del 49 % de la plantilla y, el más reducido, el tramo de hasta los 30 años de edad, con una representación cercana al 11 %.

Composición por edad de la plantilla del Grupo MGS



Distribución de modalidades de contrato de trabajo

Respecto a la estabilidad laboral, más del 94 % de la plantilla tiene suscrito un contrato laboral indefinido, reduciéndose la tasa de temporalidad a menos de un 6 %. Este dato también resulta prácticamente idéntico al del ejercicio 2022.

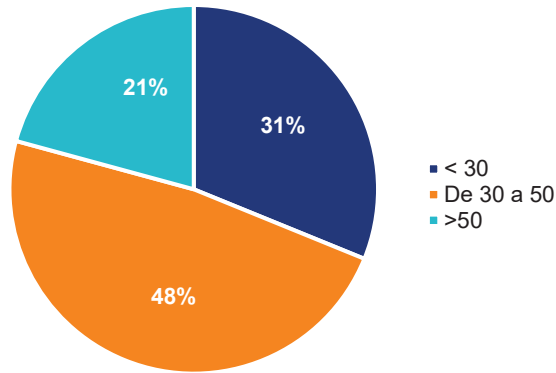
Si desagregamos los datos por actividad, las personas trabajadoras en el negocio asegurador con contrato de trabajo temporal no alcanzan el 1 % de la plantilla. En el negocio residencial, la plantilla con contrato temporal se mantiene en el 11 %. Teniendo en cuenta la representación por sexo en esta actividad, la incidencia de temporalidad resulta del 9 % en hombres y del 11 % en mujeres.

Analizando los datos por tipo de jornada laboral, en función de prestar los servicios a tiempo completo o a tiempo parcial, conviene diferenciar el análisis por cada una de las actividades. En MGS Seguros, excluyendo las jubilaciones parciales, todas las personas tienen suscrito un contrato a tiempo completo. En la actividad residencial destaca la reducción de personas con contrato a tiempo parcial respecto al año anterior, pasando del 22 % al 17 %. Esta minoración ha resultado proporcional en ambos sexos, siendo el 21 % de hombres y el 16 % de mujeres los que tienen suscrito un contrato a tiempo parcial, poniéndose de manifiesto la apuesta del Grupo MGS por la estabilidad del empleo en todas sus actividades.

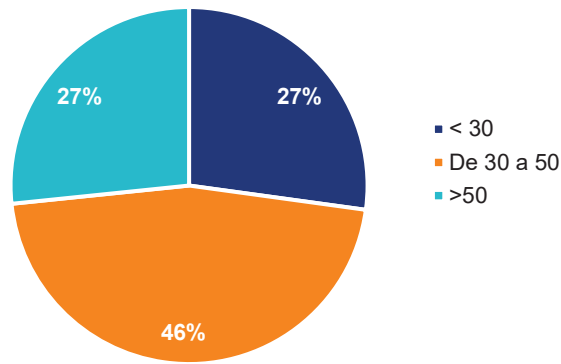
Incorporaciones y bajas en el Grupo

En cuanto a la rotación de personal, en el transcurso del 2023 se han incorporado 31 personas en la actividad aseguradora y 306 en la actividad residencial. Por otro lado, han causado baja 67 personas en la actividad aseguradora y 301 en la actividad residencial. En ambos casos, la mayor incidencia ha sido en el tramo de edad de 30 a 50 años. Cabe considerar que más del 86 % de las variaciones de personal se han producido en el sector residencial, donde la tasa de rotación es más elevada debido a la necesidad de cubrir gran parte de las ausencias para atender debidamente a los residentes. Prueba de ello resulta que más del 39 % de los ceses laborales han sido causados por la finalización de los contratos de trabajo temporal, siendo este motivo el más frecuente.

Distribución por edad de las altas de empleados del Grupo MGS

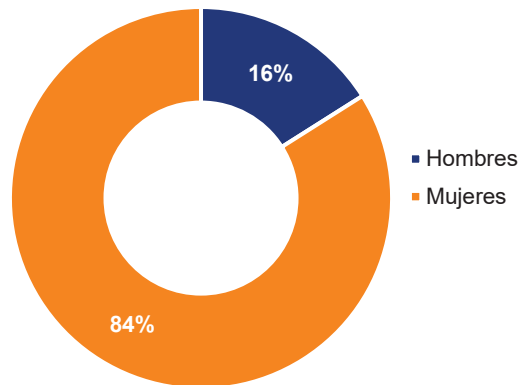


Distribución por edad de las bajas de empleados del Grupo MGS

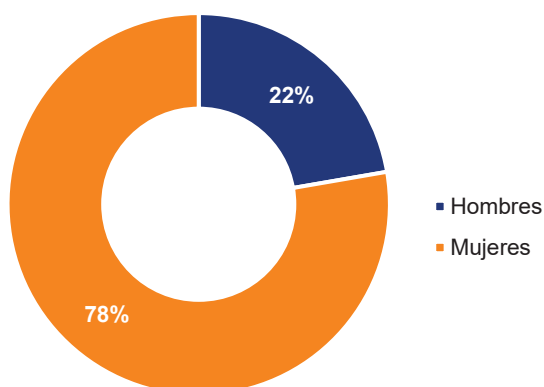


Desglosando la incidencia por sexo en este ámbito de altas y bajas, cabe señalar la influencia de la actividad residencial, donde se produce la mayor parte de la rotación de personal del Grupo MGS y existe una presencia de las mujeres del 88 %. Teniendo en consideración la composición por sexo de la plantilla del Grupo MGS, observamos que los datos obtenidos de altas y bajas por sexo son proporcionales.

Distribución por sexo de las altas de empleados del Grupo MGS



Distribución por sexo de las bajas de empleados del Grupo MGS



Brecha salarial de género

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, situándose la brecha salarial máxima de las retribuciones fijas en el 15%. Resultando los datos expuestos en la siguiente tabla amplios y genéricos, cabe indicar que estas diferencias tienden a reducirse a medida que vamos acotando los colectivos, así como al tenerse en cuenta factores como la estabilidad y desarrollo profesional que caracteriza a la plantilla de MGS, que cuenta con una antigüedad media de las personas trabajadoras superior a los 19 años.

	Retribución fija	Retribución fija + variable
Por función		
Personal Comercial	13%	17%
Responsables	13%	13%
Gestores Clientes	9%	9%
Personal Técnico	12%	15%
Por Grupo Profesional		
Grupo I	15%	24%
Grupo II	10%	14%
Grupo III	8%	6%

En el ámbito residencial, las entidades del grupo sitúan su brecha salarial en un 16 %, motivada principalmente por la segregación horizontal del sector.

En ninguna de las actividades, la diferencia salarial entre hombres y mujeres supera el 25%, siendo dicho porcentaje el umbral establecido por el Real Decreto -ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. Aun no alcanzar el citado umbral, resulta un objetivo del grupo reducir la brecha salarial de género en todos los niveles de sus Entidades.

Seguridad y salud en el trabajo

Referente a la siniestralidad laboral, para evitar desvirtuar los datos, se ha continuado excluyendo 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 mantienen los buenos datos de los últimos 9 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)	129,7	1,1

Respecto al resto de tipologías de accidente de trabajo, se han registrado 2 accidentes "in itinere", uno de ellos sin baja médica.

En la actividad residencial, la exposición a los riesgos laborales es mayor, principalmente a los de tipo ergonómico y/o psicosocial. Poniendo interés en una actuación preventiva adecuada y en reducir la accidentalidad laboral, en 2023 se han producido 45 accidentes de trabajo, 17 de los cuales no han motivado baja médica. Si analizamos la incidencia por sexo, el 91 % de las personas afectadas han sido mujeres, resultando equivalente a la presencia de las mujeres en la citada actividad del Grupo MGS.

Formación

En el ámbito de formación, el personal del Grupo MGS ha recibido más de 18.000 horas de formación en 2023, distribuidas en más de 180 cursos.

La formación media en MGS Seguros por persona ha sido de más de 31 horas, cifra muy superior a las 20 horas anuales que establece el Convenio Colectivo Sectorial.

Como viene resultando habitual, el promedio de horas de formación, tanto en hombres como mujeres, resulta superior en aquellas funciones que participan directamente en la actividad de distribución de seguros, para las que la normativa de Distribución de Seguros establece una formación mínima, 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). Asimismo, las diferencias entre hombres y mujeres surgen en gran medida a consecuencia de las nuevas incorporaciones y/o nombramientos, al realizarse en estas situaciones los respectivos itinerarios formativos para la capacitación de las funciones encomendadas.

	Horas de formación (media horas)	
	Mujeres	Hombres
Personal Comercial	54	41
Responsables	35	28
Gestores Clientes	25	24
Personal Técnico	14	19

La apuesta de MGS Seguros por la digitalización de la formación permanece firme. En el 2023, más del 77 % de las acciones formativas han podido realizarse en modalidad a distancia, garantizando la universalidad en el acceso de la formación y favoreciendo la conciliación laboral y familiar.

En el ámbito residencial, destacar las casi 700 horas de formación recibidas en promover la atención libre de sujeciones y la gestión de la calidad de vida de las personas residentes.

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 la 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 2023 ha obtenido unos beneficios de 14,2 millones de euros.

Con este beneficio, el impuesto de sociedades del ejercicio 2023 supera los 3,7 millones de euros.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el ejercicio 2023 la Entidad ha llevado a cabo diferentes acciones de patrocinio y mecenazgo que se detallan en el *Informe de Responsabilidad Social Corporativa*, documento público y disponible en nuestra página web.

Nuestra política con proveedores

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

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

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

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

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

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

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

El compromiso con los clientes

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

La vocación de MGS es prestar un servicio óptimo a sus clientes. Esta vocación de servicio se ve reflejada en la actividad del Servicio de Atención al Cliente que, a través de la experiencia obtenida en la tramitación de las quejas y reclamaciones, promueve propuestas de mejora con el objetivo de conseguir una mayor satisfacción del servicio prestado.

Con esta sensibilidad, el Servicio de Atención al Cliente desarrolla un plan de mejora continua, que desemboca en el perfeccionamiento de procesos, contratos y servicios.

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

- Servicio de Atención al Cliente (SAC), cuyo titular es, según nombramiento aprobado por el Consejo de Administración, 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 2023 se han recibido un total de 787 quejas y reclamaciones, de las que 750 han sido admitidas a trámite y otras 37 no. Asimismo, se han dividido en 764 reclamaciones y 23 quejas.

Por su parte, el Servicio de Atención Telefónica funciona sin interrupción 24 horas al día, los 365 días al año y se gestiona a través de Asitur, sociedad participada por nuestra Entidad.

Durante el ejercicio 2023 comprobamos un mínimo aumento del 14 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 32.082 llamadas, es decir, un promedio de 88 llamadas al día.

Comparativa quejas y reclamaciones 2023-2022

	2023	2022	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	536	461	16 %
Defensor del cliente (DC)	207	154	35 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	44	28	57 %

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 2023, con independencia de cuándo se presentaron:

Resoluciones adoptadas por las diferentes instancias de reclamación

Tipo de resolución	SAC	DC	DGSFP
Atendida	10	0	0
Allanamiento	0	50	1
Desestimatoria	358	100	7
Desistimiento	3	0	0
Acuerdo	0	0	0
Estimatoria	92	12	2
Parcialmente estimada	20	7	1
Inadmitido	12	24	1

Trámite pericial	0	3	4
Vía judicial	0	0	0
Vía ejecutiva	37	0	0
Total	532	196	16

Motivos y variables técnicas

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

Rehúse del siniestro, en un 33 % del total de las quejas y reclamaciones recibidas y relativas a Prestaciones.

Valoración del siniestro y aumento de prima, con un 12 % cada una 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 51 % del total de expedientes iniciados, seguido de Automóviles con el 24,7 %.

La garantía de seguro sensiblemente más afectada ha sido daños por agua, con un 38,2 % del total de las quejas y reclamaciones resueltas relativas a Prestaciones, seguida de daños eléctricos (11,3 %) y Asistencia Asitur (10 %).

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En la Junta General de Accionistas, de 15 de junio del 2023, se produjeron las renovaciones de Dña. María Mercedes Ayuso Gutiérrez, Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio y D. José Javier Sampietro Cosculluela como Consejeros de la Entidad.

Nota informativa adicional

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2023 que pudieran requerir ajuste o desglose en la memoria por afectar a la imagen fiel de las Cuentas Anuales.