



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2010

MRW (Fitman, S.L.)



Francisco Martín Frías  
Presidente Ejecutivo



Barcelona, octubre de 2011

Apreciados/as,

Tenemos el placer, como cada año desde el 2003, de renovar nuestro compromiso en la implantación de los **Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

Desde 1993, año en que lanzamos nuestro primer Plan de Acción Social, hemos avanzado mucho en el campo de la Responsabilidad Social. Diez años después nos adheríamos como socios a la Red Española del Pacto Mundial y desde 2010 somos miembros del Comité Ejecutivo, velando así por el cumplimiento de los Diez Principios a nivel nacional.

Este año, además de seguir ofreciendo nuestros Servicios de mensajería urgente de forma gratuita y con importantes descuentos a distintos colectivos de la sociedad, a través de nuestros 13 Planes Sociales, hemos diseñado un **Plan Estratégico de Responsabilidad Social** que enmarca nuestros principales proyectos y acciones para el periodo 2010-2013.

Algunos de los logros más importantes de este año, se concretan en el cumplimiento de los proyectos de nuestro Plan Estratégico, liderados por cada una de las Áreas de la compañía. Conseguimos así que todos lideremos, participemos y nos comprometamos con los Diez Principios, que constituyen un marco de referencia para avanzar y seguir mejorando e innovando en el ámbito de la responsabilidad empresarial. Como ejemplo de proyectos detallamos la elaboración, junto con la Red Española del Pacto Mundial, de la **Guía "La RSE en Empresas Franquiadas"**, primera guía a nivel mundial que ofrece a las empresas franquiciadoras pautas para definir su modelo de Responsabilidad Social con sus Franquicias.

Como objetivos para 2012, nos planteamos el seguir avanzando en esta línea, contribuyendo y difundiendo nuestras iniciativas y proyectos de Responsabilidad Social a través de distintos canales de comunicación: prensa, Redes Sociales, MRW Magazine, intranet y web. También nos focalizaremos en acercar la Responsabilidad Social a las Franquicias, a través de la escucha y diálogo con nuestros Franquiados quiénes a su vez dirigen pequeñas y medianas empresas.

Espero que, a pesar de la coyuntura actual, cada vez seamos más las empresas comprometidas con los Principios del Pacto Mundial, esforzándonos continuamente en gestionar nuestros negocios de una forma más responsable y sostenible.

Un cordial saludo,



## Información general

### Perfil de la entidad: MRW (Fitman, S.L.)

- **Dirección:** Avenida Gran Vía 149-151. Polígono Industrial Gran Vía Sud.
- **Dirección web:** [www.mrw.es](http://www.mrw.es)
- **Alto cargo:** Francisco Martín Frías, Director General
- **Fecha de adhesión:** 24/06/2003
- **Número de empleados:** 687
- **Sector:** Servicios profesionales (Correo y mensajería)
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Transporte urgente, logística, transferencia de dinero
- **Ventas / Ingresos:** 563€ millones de Facturación (2010)
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** NO
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Accionistas, business partners, proveedores, colectivos desfavorecidos, comunidad académica, entidad
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Plan Estratégico RS 2010-2013 y diálogo continuo con los Grupos de Interés
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** Andorra, España, Portugal y Venezuela.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** el informe de progreso se remite solamente al ámbito nacional (España)
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** A partir del Plan Estratégico RS 2010-2013
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Web Corporativa, Portal de Central, Portal de la Franquicia, MRW Magazine, Ponencias, Conferencias.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** Premios y menciones recibidas en 2010 relacionados a Responsabilidad Social 1) Premios Catalunya Social: Premio de la Generalitat a MRW por su contribución a innovar en el campo de la Acción Social, en la categoría de Acción Social Empresarial. Consejería de Acción Social y Ciudadanía: Generalitat de Catalunya- Barcelona. 2) Premio Fundación SERES a la Innovación y Compromiso Social II Edición. Fundación Seres- Madrid 3) Premio Igualdad FIC 2010 a MRW por su labor solidaria como empresa. Fundación Igualdad Ciudadana- Cáceres



Tenemos 207 galardones hasta la fecha.

- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

## Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* El Grupo Estratégico de Responsabilidad Social, identifica los grupos de interés más importantes y sus canales de comunicación más adecuados para establecer un diálogo con dichos grupos de interés, para posteriormente desarrollar estos aspectos en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, liderados por los propios Directores de todas las Áreas de la Compañía. Se discuten estos aportes en el escenario del Grupo Estratégico y del Comité Directivo. Previamente se ha elaborado una evaluación por parte de todas las Áreas de la Compañía con el direccionamiento del área de Responsabilidad Social para distinguir los puntos que deberán ser presentados a Comité. Asimismo, la directiva sigue un reporte mensual en el Cuadro de Mando Integral de la Compañía donde evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos de MRW.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Es una sociedad limitada MRW (Fitman S.L). ([Descargar documento](#))
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) El Grupo Estratégico de Responsabilidad Social, liderado por los Directores de todas las Áreas de la Compañía discuten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial. Se elabora una batería de indicadores, reflejado en el DashBoard y en el Cuadro de Mando Integral, que sigue cada mes la Directiva .
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El proceso de decisión queda a cargo tanto del Presidente, como del Director General y los Directores Corporativos y de Área.

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) En caso de situaciones de emergencia humanitaria tales como la que actualmente está viviendo Somalia, la empresa facilita a los empleados los datos de entidades y organizaciones, como UNICEF, para que quien lo desee pueda colaborar con esta causa.

## Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social, establecemos canales de comunicación para escuchar y comunicarnos con estos grupos de interés, con el



fin de satisfacer sus expectativas y asegurar el cumplimiento de los 10 Principios por parte de todos nuestros stakeholders.

- *Día de publicación del Informe:* martes, 08 de noviembre de 2011
- *Responsable:* Sara Pons
- *Tipo de informe:* A+C

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.

---



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.

---



### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El respeto a los Derechos Humanos de nuestros Clientes y nuestro Personal es una constante desde la fundación de la empresa. Estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación vigente y con la Norma SA 8000. Además, se ha realizado un proceso de reflexión con la participación de Empleados y Directivos con la finalidad de identificar los grupos de interés significativos para la organización, así como los riesgos, necesidades y valores corporativos asociados a cada grupo. Fruto de este proceso, se han adoptado políticas basadas en los principios fundamentales de ética y respeto a los Derechos Humanos que se despliegan en distintas acciones dirigidas a los diferentes grupos de interés.

Por un lado y de manera descentralizada, la Dirección de Responsabilidad Social realiza un diagnóstico general para todos los grupos de interés considerando todos los cambios en los procesos internos de la organización como en la sociedad en general. Asimismo, las diferentes áreas de la compañía realizan diagnósticos periódicos específicos en relación al grupo de interés concreto que está bajo su responsabilidad.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Si bien, no hay una política por escrito en Derechos Humanos, está inherente en nuestro ADN Corporativo y se implementan medidas para salvaguardar los Derechos Humanos estando siempre acordes con los



principios y valores de la empresa. Estos, se han implantado mediante:

- Un cumplimiento estricto de la legislación nacional e internacional.
- Existencia del Comité de Ética y Arbitraje conformado por las propias Franquicias y representantes de Servicios Centrales que regula las relaciones entre MRW y la Red de Franquicias.
- Plan estratégico de Responsabilidad Social que recoge políticas y objetivos de la Responsabilidad Social de la compañía incorporando todas las áreas de la misma.
- Política de Comunicación que tiene el objetivo de difundir las acciones referentes al cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Política de Civismo Empresarial: en MRW creemos en el diálogo constructivo, en la cultura del buen trato, atención y servicio que desde el Comité de Dirección se fomenta y comparte con todos los trabajadores y espera de ellos un comportamiento y estilo idéntico en sus relaciones con los clientes, proveedores, empleados y sociedad en general.
- Política en Prevención de Riesgos Laborales y Plan de Prevención de Riesgos.
- Reglamento Interno: documentado en el "Manual de Acogida MRW" y facilitado a través del Portal interno de Central.
- MRW Quality: certificado de calidad, que da respuesta a los requerimientos de las principales normativas de los modelos de gestión de la Compañía.
- Mejora en la protección de datos de Clientes y Empleados.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Para la organización MRW, poder actuar de acuerdo a una filosofía de ética en las relaciones humanas es un factor diferencial, y para ello nos aseguramos de desarrollar acciones tales como:

#### Empleados

- Son el principal activo de la compañía por lo que se procura mantener una relación cordial entre empresa y trabajador, primando los procesos de fidelización y compromiso mutuo para la creación de un clima laboral estable y favorable.
- Promoción Interna: cualquier vacante generada en la empresa ya sea por ampliación o por sustitución, se publica en el tablón de anuncios para que todos los trabajadores tengan noticia de ello. Por lo tanto, ésta es nuestra primera opción para cubrir un puesto de trabajo.
- Creación de un grupo de trabajo interdepartamental específico para el tema de Protección de datos.
- Dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales destaca la evaluación de riesgos adaptada a cada puesto de trabajo, la especial vigilancia de trabajadores de riesgo (gente con discapacidad, embarazadas,), la formación específica del puesto de trabajo en cuanto a riesgos laborales y la realización de exámenes y pruebas clínicas periódicas.

#### Clientes y Proveedores

- Las quejas y sugerencias de nuestros clientes pueden formularse directamente en la Franquicia correspondiente,





llamando al Departamento de Calidad o al teléfono de asistencia 902 300 400. De igual manera, con el objetivo de adaptarnos a las nuevas tecnologías y canales de comunicación, nuestros Clientes tienen también la posibilidad de expresar sus quejas y sugerencias a través de la Web y las redes sociales.

### Sociedad

- Nuestros planes sociales, basados en la prestación de servicios gratuitos y con descuento, están destinados a devolver a la sociedad que acoge a MRW, parte de los beneficios que le aporta.
- Realizamos colaboraciones y convenios con diferentes entidades con el objetivo de apoyar y promover la solidaridad, educación y atención a colectivos desfavorecidos.
- Apoyamos los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y somos miembros del Comité Directivo de ASEPAM (2010).

**Objetivos:** Realizar una evaluación del riesgo psicosocial de los empleados de las oficinas centrales ubicadas en Hospitalet de Llobregat.

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el 2008, se creó el primer Grupo Estratégico de Responsabilidad Social, liderado por los propios Directores de todas las Áreas de la compañía, donde se analizan los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos y el cumplimiento de los principios de la empresa. Posteriormente se incorpora en el Plan Estratégico 2010-2013.

El Departamento de Personas realiza encuestas periódicamente y valoraciones personales sobre el grado de satisfacción con la empresa.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Poseemos el certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable) donde se certifica el modelo de gestión implantado por el Grupo MRW, en el desarrollo de sus actividades y en la comunicación de toda la estrategia corporativa.

Por otra parte tenemos el MRW Quality que da respuesta a los principales requerimientos de las principales normativas de los modelos de gestión.

Estas prácticas se conciben por nuestra preocupación de lograr el mejor estándar en cuanto a la calidad de nuestros servicios y funcionamiento interno. Lo comunicamos a nuestros clientes a través de nuestra web corporativa, los espacios de difusión de los certificados, el Background MRW, foros y ponencias tanto en la comunidad académica, empresarial y medios de prensa.



[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas (P1C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* • Realizamos bianualmente encuestas de satisfacción a los Empleados y también encuestas solidarias a nuestras Franquicias y Proveedores para conocer su compromiso solidario con su entorno y el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial donde están incorporados los principios de los Derechos Humanos.

- SGS con el certificado de cumplimiento de la Norma SA 8000.
- Fundación + Familia con el Certificado Empresa Familiarmente Responsable.
- Buzón de sugerencias vía web.
- Todos los canales de comunicación están abiertos para nuestros grupos de interés (Portal de Central, Portal de la Franquicia, Comunicados Internos, MRW Magazine, redes sociales).
- Servicio de atención al clientes (902 / twitter).
- Se realizan reuniones periódicas para tratar los asuntos relacionados con el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* Todos los empleados están informados a través de todos los canales de comunicación de la empresa y formados por el Departamento de Personas.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

\* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

\* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

\* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0

*Implantación:* No tenemos incidencias relativas a esta materia

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.



*Respuesta:* 10,28

*Implantación:* Desde 1993 destinamos a acciones solidarias más del 1,5% de nuestra facturación bruta, lo que representa aproximadamente más de 10 millones de euros anuales y más de 18 millones de envíos solidarios a través de nuestros 13 Planes de Acción Social. Dichos planes ofrecidos en nuestras 624 franquicias, permiten a los colectivos más necesitados o aquellos que promueven el desarrollo social, beneficiarse de nuestros servicios gratuitamente o con importantes descuentos.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Anualmente publicamos nuestra Memoria Social en la que recogemos todas las acciones realizadas. Uno de nuestros Planes Sociales es el Plan Campañas Solidarias con el que hasta la fecha hemos colaborado en 82 campañas con 61 entidades y 18 colaboraciones con 12 entidades. A su vez, hemos gestionado las siguientes campañas solidarias:

- *SOS Bebé:* organizada por Fundación Rosa Oriol y MRW. Esta campaña consiste en la recepción de leche infantil y pañales, en todas las Franquicias de la Península, para distribuirlos entre niños necesitados en España.
- *Amputats St Jordi:* promovida por la Asociación de Amputados San Jordi en la Campaña, el Col·legi de Farmacèutics de Barcelona y MRW para la "Recogida de Material Ortopédico por y para la solidaridad", destinado a Cuba y Chile, Senegal, Biolorrusia, India, Pueblo Saharai, Guatemala. El resultado fue la recepción de 406 prótesis, 549 sillas de ruedas, 817 pares de muletas y 90 caminadores.
- *Campaña+Cultura (6ta Edición):* promovida por Rotary Club y SOS Tucumán con el objetivo de la Recepción de libros de texto y material escolar. El resultado fue la recogida de 300.000 libros y diverso material escolar.
- *Audífonos Solidarios:* promovida por GAES Solidaria, con el objetivo de la recepción de audífonos en desuso que una vez reciclados pasarán a formar parte de un banco de audífonos para personas sin recursos con problemas de audición. Se han recogido 27 audífonos y 10 piezas.
- *Recogida de libros Fundación La Caixa:* promovida por Fundación Caixa con el objetivo de la Recepción de libros infantiles y juveniles para la creación de bibliotecas en distintos países de Centro América (México, República Dominicana y Honduras). El resultado fue la recogida de más de 81.000 libros.
- *Mantas Solidarias – Un granito de Arena:* promovida por Programa "Un granito de Arena" de Intereconomía, con el objetivo de la Recepción de mantas y sacos de dormir para su posterior reparto a personas indigentes. El resultado fue la recogida de más 4.000 mantas.



- *Campañas 1€ solidario: En la segunda edición de la Campaña 1 € solidario apoyamos la localidad de Fond Parisien, HAITÍ para la atención nutricional a la población infantil.*

*MRW ha entregado 100.000€ a la ONG Acción Contra el Hambre a través de su Campaña 1€ solidario.*

*Objetivos:* Seguir colaborando en las campañas solidarias existentes y iniciar la colaboración con nuevas campañas de finalidad solidaria.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C611)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se ha registrado ningún tipo de queja y por lo que MRW no ha llebado a cabo acciones complementarias al cumplimiento de la legislación vigente.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	



 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de RSE	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
Empleados	Plan RSE	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
	Política de RRHH	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
	Política de seguridad y salud laboral	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
	Políticas internas de gestión	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
	Reglamento interno	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
Proveedores	Política de calidad	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
	Política de compras	Continuar con la elaboración del Código de Conducta
	Política de RSE	Continuar con la elaboración del Código de Conducta

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social	Incrementar Niveles de Calidad
	RSE	Incrementar Niveles de Calidad
Empleados	Acción social	Mejorar Prevención de Riesgos Laborales
	RSE	Mejorar Prevención de Riesgos Laborales
Proveedores	Acción social	Mejorar técnicas de seguimiento de cumplimiento de los derechos humanos
	RSE	Mejorar técnicas de seguimiento de cumplimiento de los derechos humanos



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Buzón de sugerencias	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Encuestas	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Otros	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Servicios de atención al cliente	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Teléfono de denuncias/quejas	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
Empleados	Buzón de sugerencias	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Canales de comunicación	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Comisión interna de control o Comité ético	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Dirección de RRHH	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Encuesta	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Protocolos Prevención acoso y PRL	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
Proveedores	Buzón de denuncias	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Cláusulas en contrato	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Encuestas y cuestionarios	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Evaluación Departamento de compras	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación
	Sistema Clasificación proveedores	Creación de más mecanismos de seguimiento y evaluación



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* MRW da a conocer e involucra a sus proveedores en el cumplimiento de los aspectos del ámbito social que repercuten en su Responsabilidad Social. De esta manera, asegura el cumplimiento de los Derechos Humanos en la cadena de aprovisionamiento y difunde los requisitos de Responsabilidad Social entre los proveedores.

*En el proceso de gestión de proveedores, se evalúa y selecciona a los mismos, estableciendo planes de mejora con el fin de fomentar su grado de compromiso con los valores y principios de la empresa y los del Pacto Mundial. Realizamos una evaluación teniendo en cuenta criterios tales como ubicación geográfica, tipo de producto, servicio que aporta a la cadena de servicio de MRW, etc.*

*Escogemos a los componentes de nuestra cadena de suministro en función del cumplimiento de la Norma SA 8000 y mediante un proceso de control que se realiza mediante el procedimiento "Gestión de Proveedores" y finalmente se les remite para su firma una carta de compromiso ético.*



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C312)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Disponemos de una carta de compromiso ético.

*MRW como marca comercial dedicada a la gestión administrativa integral de una Red de Franquicias que operan en el sector del transporte urgente y anexos, fundamenta la relación con sus proveedores de servicios y productos basados en la*



Norma SA 8000.

De igual manera, estamos suscritos a los principios del Pacto Mundial-Global Compact.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* • Firma de carta de compromiso ético por parte de nuestros proveedores para asegurarnos de que cumplan con los requisitos éticos de la Norma SA 8000 y con la contratación de personas discapacitadas.

Los Principios son:

1. Responsabilidad y Compromiso mutuo en el aseguramiento de la calidad, las prestaciones de garantía, la seguridad y la entrega correcta del producto o servicio, cumpliendo para esto con todas las normas, regulaciones, requisitos de la empresa y estándares de calidad que se aplique para conformidad del producto o servicio ofrecido o contratado.
2. Cumplimiento exhaustivo de las normativas aplicables e incorporación de buenas practicas de manufactura o servicio en cuanto a control y aseguramiento de la calidad en toda la cadena de valor del proveedor desde la selección de las materias primas hasta el transporte en el caso de productos y desde las nuevas aplicaciones y actualizaciones en el caso de servicios, respetando siempre los derechos humanos y el medio ambiente y su entorno.
3. Se deberá respetar y cumplir con los términos contractuales, condiciones, plazos de entrega, formas y plazos de pago acordados al inicio de nuestra relación.
4. Mantener una relación estable basada en principio de lealtad, confianza y ayuda mutua en beneficio de las partes implicadas y de nuestros clientes.
5. Aplicar los criterios de Responsabilidad Social y Familiar en las relaciones con los proveedores para conseguir un nivel de Responsabilidad Social y Familiar aceptable a lo largo de la cadena de suministro.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 15 %

*Implantación:* Debido a que la ley no exige la aportación de certificaciones, no disponemos de datos concretos al respecto.

*Objetivos:* Actualmente se está analizando una encuesta a nuestros proveedores que nos permitirá tener mayor





información de estos y sus certificaciones. Así pues, estimamos que la proporción de los mismos podría ser de un 15%

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* En este período no hemos recibido ninguna queja o consulta sobre los proveedores.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Política de RSE	Seleccionamos en base a criterios de Derechos Humanos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Avanzar en los planes de igualdad y prevención de riesgos laborales.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La compañía respeta el derecho de negociar colectivamente, así como garantiza y facilita instrumentos paralelos para que todo el personal pueda asociarse libremente.

*No consideramos que existan factores de riesgo que puedan poner en peligro el derecho a la negociación colectiva de MRW porque trabajamos bajo los parámetros de la legislación nacional e internacional.*



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se entiende que la comunicación a través de los mandos naturales entre los diferentes niveles de la organización, asegura que la transmisión de las inquietudes se realice eficazmente. El personal puede comunicar a su inmediato superior y/o responsable de Área las insatisfacciones e inquietudes que se puedan tener.

*MRW desarrolla sus actividades bajo el "Convenio Colectivo Estatal Extra estatutario de Empresas de Mensajería" y a su vez se promulgan medidas de apertura y flexibilización, así como mecanismos de comunicación interna, buzón y sugerencias.*

*El Comité de Ética y Arbitraje siempre está presente como máximo órgano de decisión de la compañía con el objetivo de perseguir un clima satisfactorio y en la medida de lo posible, en su entorno.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Se fomenta la participación voluntaria mediante los canales de comunicación internos. Los empleados pueden formular sus quejas, sugerencias al Grupo EFR (Empresa Familiarmente Responsable) mediante un correo electrónico completamente confidencial. Además de vehicular sus peticiones, si lo desean, al Departamento de Personas.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los empleados pueden formular sus quejas o sus peticiones, si lo desean, al Departamento de Personas. También pueden realizar propuestas de mejora a la compañía que en caso de ser aprobadas son incentivadas. Se fomenta la transversalidad mediante Foros Transversales en los que se debaten con el personal cuestiones relacionados con la Responsabilidad Social, la estrategia y dirección.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Comité de Ética y Arbitraje, como máximo órgano decisorio, tiene la potestad de escuchar, evaluar y hacer seguimiento a estos derechos.

Existen reuniones de equipo, evaluaciones anuales, encuestas y cuestionarios de satisfacción, encuesta anual de clima laboral.

### • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política de comunicación interna	Mejorar en nuestra política actual de Responsabilidad Social
	Política de RRHH	Mejorar en nuestra política actual de Responsabilidad Social
	Política de RSE	Mejorar en nuestra política actual de Responsabilidad Social

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Fomentar la participación voluntaria.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	Mejorar los mecanismos de seguimiento y hacerlos más continuos
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	Mejorar los mecanismos de seguimiento y hacerlos más continuos
	Evaluaciones anuales	Mejorar los mecanismos de seguimiento y hacerlos más continuos
	Reuniones de equipo	Mejorar los mecanismos de seguimiento y hacerlos más continuos



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existe este factor de riesgo en nuestra compañía. MRW cumple con la legislación internacional y nacional en esta materia. En consecuencia, la compañía no utiliza, ni auspicia los usos de trabajos forzados.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En MRW pretendemos que haya la mayor conciliación posible entre la vida laboral y personal, por eso, el 85% de los Departamentos de Central realizan horario continuado, comprendido de lunes a jueves de 8.00 a 16.00h y el viernes de 8.00 a 14.00h (descanso incluido y como computo semanal 38h).

*Somos miembros de ARHOE, Asociación Española para los Horarios Racionales y somos prescriptores del buen uso del tiempo. Es obvio que está en el gen de nuestra actividad.*

*Por otra parte y con el objetivo de seguir profesionalizando la gestión, se ha determinado optar por un criterio de eficiencia en costes y competitividad en las revisiones salariales.*

*Todo ello queda también recogido en el convenio colectivo.*

*Objetivos:* En el futuro, las revisiones salariales obedecerán a criterios de equidad interna con equidad externa considerando también resultado de la Entrevista de Desarrollo. Ello implica que no se aplicará IPC linealmente a toda la organización en las revisiones salariales anuales. Dentro del ejercicio presupuestario se estudiarán, para su aprobación, situaciones concretas y excepcionales que se puedan justificar por promoción interna.

En paralelo, la empresa sigue apostando por un proyecto sostenible y de futuro, que pueda garantizar el desarrollo personal y

profesional de las personas, contribuyendo a la sociedad que nos rodea. En lo retributivo, se continuará trabajando con una política de incentivos retadora vinculada al Plan Estratégico de la Compañía 2010-2013 y con la puesta en marcha del proyecto Retribución a la Carta para toda la plantilla que permite, en cada situación de forma distinta, disponer de mayor poder adquisitivo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* • *Conciliación:* Dentro de nuestras medidas de beneficios sociales contemplamos como especialmente relacionadas con la conciliación de vida familiar, social y laboral, acciones como la ampliación del tiempo de lactancia, el ticket guardería, las jornadas intensivas, las reducciones de jornada laboral, el Plan PIA, gimnasio, biblioteca, solarium, permiso de matrimonio, etc.

• *Medidas de comunicación interna:*

- *InfoMRW-Correo:* Sistema de correo electrónico interno específico de MRW que permite la comunicación interna entre Departamentos de la central, plataformas y Franquicias.

- *Intranet (Portal de Central, Portal de la Franquicia):* Contiene al alcance de todo el personal MRW la información de las operativas internas.

- *Comunicaciones a nivel personal:* Van encaminadas a la expresión de todo el personal de MRW de quejas, anomalías detectadas, inquietudes, etc.

- *Tablón de anuncios.*

• *Grupo de Trabajo EFR (Empresa Familiarmente Responsable):* en el año 2005 MRW fue la primera empresa en obtener el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable, otorgado por la Fundación + Familia. Este certificado distingue aquellas compañías que apuestan por la familia y desarrollan medidas que favorecen la igualdad de oportunidades, la integración laboral y la conciliación trabajo-familia. Dentro de esta certificación en MRW se ha formado un grupo de trabajo que vela por la continuidad de estas medidas, y que está accesible a cualquier trabajador de MRW a través del InfoMRW y de una cuenta de mail.

• *Reuniones:* En MRW se realizan diferentes tipos de reuniones (desayunos diarios de directivos, reuniones del Comité de Dirección, reuniones del Grupo de Responsabilidad Social, reuniones del Comité de Ética, etc.)

• *Carteles de "vagabundo/a" y "premiado/a":* Una vez al año, todas las personas que componen los servicios centrales de MRW pasan una jornada visitando todos los demás Departamentos ajenos al suyo, con el objetivo de observar el trabajo de otros departamentos, comprender su función en el entramado de la compañía y realizar propuestas de mejora.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

**Implantación:** En 2001, MRW decidió certificarse según la norma SA 8000, que evalúa las actuaciones realizadas en el ámbito de los recursos humanos para cumplir con las disposiciones legales en : salud y seguridad laboral, gestión con proveedores, comunicación interna y externa, relación con los clientes, etc.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Normativa interna	Mejorar la política de conciliación laboral
	Política de conciliación	Mejorar la política de conciliación laboral
	Política de RRHH	Mejorar la política de conciliación laboral
	PRL	Mejorar la política de conciliación laboral

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	.
	RSE	.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No procede puesto que no trabajamos con talleres o pequeñas empresas susceptibles de contratar a personal infantil. MRW cumple con la legislación internacional y nacional en esta materia.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* MRW no utiliza personal menor de edad. El Departamento de Personas tiene establecidos criterios de no contratación de personal menor de 18 años. Este principio está comunicado en todos los estamentos de la organización.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:*

- En caso de emergencias humanitarias tales como la que se está viviendo actualmente en Somalia, la empresa facilita a los empleados los datos de Organizaciones tales como UNICEF para que quien lo desee pueda colaborar con esta causa.

- Se ha entregado a Acción Contra el Hambre (ACH), un cheque por valor de 100.000 euros, fruto de la primera edición de





su Campaña "1 € solidario". Mediante esta iniciativa, que se, los servicios gratuitos que MRW pone a disposición de la sociedad (Plan Sub-25, Plan 2000, Plan Mayor y Plan Amigo), implican la aportación de 1 €, importe que se destina íntegramente a proyectos solidarios. De esta manera, las personas beneficiadas por el uso de los Planes sociales gratuitos de MRW, se unen a su cadena de solidaridad. En la primera edición de la campaña, el proyecto beneficiario ha sido uno de los muchos que impulsa Acción Contra el Hambre, en este caso en la ciudad de Conakry (Guinea). En concreto, se trata de un proyecto que tiene por finalidad reducir la inseguridad alimentaria y económica de 2.000 familias de esta ciudad africana, donde muchos niños y niñas sufren desnutrición. Gracias a los 100.000 euros se conseguirán tres objetivos: mejorar la dieta y garantizar la salud alimentaria de 2.000 familias (15.000 personas) habitantes de Conakry, mejorar la insalubridad en la ciudad y – a través de talleres- sensibilizar a la población sobre las consecuencias de los problemas de saneamiento e higiene.

• La segunda edición de la campaña 1€ solidario contribuyó al proyecto de Atención Nutricional a la población infantil de la localidad de Fond Parisien, en Haití. Se garantizará mejorar las condiciones de vida, la alimentación y el agua a 440 personas; el 80% de ellas menores de 14 años, que viven en una de las zonas rurales más devastadas por el terremoto de Haití. Las personas beneficiadas por nuestros Planes Sociales gratuitos se convirtieron en cómplices de nuestra Acción Social. Los envíos gratuitos supondrán 1 € de aportación para Mensajeros de la Paz.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Desde el 2001, disponemos de un certificado de compromiso con el cumplimiento de la Norma SA 8000, otorgado por la auditora SGS.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No hay ninguno

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.



Respuesta: 0

Implantación: No hay posibilidad de contratar a ningún menor.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Normativa vigente Política de RRHH Política de RSE	. . .

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social  RSE	Seguir manteniendo nuestro principios y valores que apoyan este principio  Seguir manteniendo nuestro principios y valores que apoyan este principio

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La compañía no efectuará, ni auspiciará, ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual. Existiendo en la plantilla, personas de distintas etnias, religiones, creencias, no se han registrado casos de discriminación por este hecho. No obstante, los riesgos han sido valorados para la obtención del certificado Empresa Familiarmente Responsable y el certificado de cumplimiento de la norma SA 8000.

*Objetivos:* Conseguir el reconocimiento oficial por nuestra labor de reclutamiento e integración de personas con discapacidad en el mundo empresarial.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La gente MRW, es el capital principal de nuestra empresa. La cúpula directiva asume y fomenta que MRW somos todos nosotros, las personas que la integramos. Por este motivo es especialmente sensible con el entorno de su Capital, con su salud, ilusión, ideas e inquietudes y sobre todo con su formación continuada. Tenemos una política explícita para que no haya por ningún motivo discriminación en el ambiente de trabajo, respetando diferentes etnias, razas, sexo, idioma, etc. A su vez, hacemos hincapié para que todos los empleados tengan igualdad de oportunidades y se fomente la formación y la superación laboral dentro de la compañía.



### ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 1. MRW posee una certificación de cumplir con el Programa Óptima del Ministerio de Asuntos Sociales desde 1997, que ratifica el trato de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la organización. Podemos afirmar con satisfacción que hasta la fecha la marca ha incorporado laboralmente a 280 personas con discapacidad, desde 1997. Es decir que aproximadamente el 10% de los empleados de la Central de MRW y el 7% de los empleados de las plataformas operativas de MRW en España, son personas con discapacidad. Esta cifra es superior a la cuota legal del 2% de contratación de personas discapacitadas. Acorde con este programa, también MRW está dentro del Projecte PI (proyecto para la igualdad), impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona y que contempla igual que el Programa óptima, la igualdad laboral entre mujer y hombre.

2. *Formación del Personal:* La formación que se realiza está dirigida, tanto a las necesidades específicas de cada puesto de trabajo, como al desarrollo integral de los profesionales, dando más importancia a las habilidades interpersonales que a las técnicas. Se gestionaron en el 2010, 54 cursos 100% subvencionados por la empresa, 23 cursos subvencionados por la empresa al 80%, el total de personas formadas de central fueron 165, las horas lectivas realizadas fueron 7194, con una inversión de 127,026,99€. En cuanto al total de personas formadas de franquicias fueron 582 personas con 123 franquicias implicadas, 22.550 horas de formación y una inversión de 405,615.63€.

3. *Promoción interna:* cualquier vacante generada en la empresa ya sea por ampliación o por sustitución, se publica en el tablón de anuncios para que todos los trabajadores tengan noticia de ello. Por lo tanto ésta es nuestra primera opción para cubrir un puesto de trabajo. Con respecto a las mujeres, se trata de promover que haya existencia de este género en Departamentos con personal mayoritariamente masculino, como es el caso del Dpto. Tecnologías Internas y Externas.

4. *Medidas de flexibilidad:* para aplicar los días en que los niños no tienen cole, como es el caso de la semana blanca u otros días de libre disposición. Flexibilidad en los días de vacaciones, en la compra de vacaciones y acuerdos especiales.

5. *Promoción Interna:* cualquier vacante generada en la empresa ya sea por ampliación o por sustitución, se publica en el tablón de anuncios para que todos los trabajadores tengan noticia de ello. Por lo tanto ésta es nuestra primera opción para cubrir un puesto de trabajo.

6. *TcuidaT:* incluye como uno de sus objetivos en materia de PRL desarrollar el Estudio de Evaluación del Riego Psicosocial, dentro de la campaña Vive Bien, esta campaña se iniciará este año en nuestras instalaciones de l'Hospitalet de Llobregat. Con el fin de garantizar la objetividad y confidencialidad en todo el proceso contamos con la empresa Gabinete GO que será la encargada de llevar a cabo todo este proyecto conjuntamente con el Grupo de Trabajo-GT formado por miembros representantes de trabajadores/ empresa/ prevención/ áreas y departamentos para velar por la consecución de los objetivos planteados.

7. *Inserción de personal con discapacidad:* Desde 1997 tenemos firmado un convenio con Fundosa Social Consulting (bolsa de trabajo de la ONCE) mediante el cual MRW se compromete a facilitar la inserción en el mundo laboral de personal con discapacidad.

Para el éxito de este acuerdo fue decisiva la reunión que D. Francisco Martín Frías, Presidente Ejecutivo de MRW, mantuvo



con las primeras cuatro personas discapacitadas y sus responsables, en la que les solicitó a ambas partes que desarrollaran su trabajo teniendo en cuenta la totalidad de sus capacidades y no sólo las aparentes. Dentro de este marco todas aquellas Franquicias que deseen contratar nuevo personal pueden recurrir a la bolsa de trabajo que facilita la "Asociación para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad", así como ponerse en contacto con otras entidades con las que no tenemos firmado un convenio pero sí colaboramos proactivamente y que también disponen de una bolsa de trabajo con personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social. Algunos contactos son los siguientes: Federación Ecom, el Ayuntamiento de Barcelona, Inersords, Accaps, Fecect, Federació Catalana de Voluntariat Social, Fundació Adecco, Fundació Tallers, entre otras. Algunas de dichas entidades también tienen alcance nacional y no sólo operan en el ámbito de Cataluña.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

*Directivos frente a empleados:* 9,8 %

*Directivos mujeres:* 3,9 %

*Directivos hombres:* 2,73 %

*Mujeres:* 48,05 %

*Hombres:* 51,95 %

*Mayores de 45 años:* 30,79 %

*Menores de 30 años:* 0 %

*Empleados no nacionales:* 17,83 %

*Empleados con contrato fijo:* 92 %

*Implantación:* \*No se dispone del dato de porcentaje de personal menor de 30 años.

- Edad media de la plantilla (hombres y mujeres): 36 años en ambos casos
- Relación entre hombres y mujeres por categoría profesional (administrativos, mandos intermedios y mandos superiores).

Central:

- Administrativo: mujeres 92, hombres 101
- Mandos medios: mujeres 21, hombres 25
- Mandos Superiores: mujeres 10, hombres 7
- Responsables: mujeres 31, hombres 32
- Resto empleados: mujeres 123, hombres 133



Plataformas:

- Responsables: mujeres 10, hombres 26
- Resto empleados: 26 mujeres, hombres 152
- Mozos: mujeres 16, hombres 126

- A 31/12/2010 dato de contrataciones de personas con discapacidad y el porcentaje que representa: 19 personas en las oficinas de central que representan 7.42%, en plataformas 11 personas que representan 6.18%
- Porcentaje de contrataciones de personas mayores de 45 años y N° mujeres/hombres: 10 mujeres en las oficinas de central que representan un 3.90% y 30 hombres que representan 11.72%. En plataformas 3 mujeres, representan 1.69% y 24 hombres representan 13.48%
- Porcentaje de contrataciones de personas de otros países: 14 personas en central que representan 5.47% y en plataformas 22 personas que representan 12.36%
- Porcentaje de empleados que se beneficia de jornada laboral continuada en Plataforma 74.16% y en Central 81.25%
- Porcentaje de cursos realizados sobre materia de prevención de riesgos: 13%
- Ticket de guardería a niños que se les ha subvencionado: 165 beneficiarios

---

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se publica en la Memoria Social, en la Web Corporativa, en el Portal de Central y en el Portal de Franquicias.

---

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Mediante cuenta de correo electrónico completamente confidencial con el grupo EFR. Las encuestas de satisfacción cumplimentadas por el personal también nos indican el grado de cumplimiento en este aspecto.

---

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se han producido casos.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Plan de igualdad	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
	Política de igualdad	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
	Política de RRHH	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
	Política de RSE	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación protocolo prevención de acoso	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	Diagnostico de igualdad	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	Formación	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	Implantación del Plan de igualdad	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	Medidas de género	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	Proyecto de inserción laboral	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Mejorar con todas las acciones que hemos llevado a cabo



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual	Mejorar los canales de comunicación
	Intranet	Mejorar los canales de comunicación
	Memoria sostenibilidad	Mejorar los canales de comunicación
	Web	Mejorar los canales de comunicación





## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Durante el año 2010 se han realizado acciones de formación y sensibilización ambiental en materia de residuos y eficiencia energética, dirigidas a nuestros grupos de interés: empleados y proveedores.

Las acciones implementadas se detallan a continuación:

- *Reciclaje de papel/cartón, plásticos y voluminosos (maderas, componentes electrónicos, etc.) en la sede Central y Plataformas de MRW.*
- *Análisis de la responsabilidad ambiental de los proveedores de MRW a través de una encuesta sobre su compromiso con los principios del Pacto Mundial y los Objetivos del Milenio.*
- *Lanzamiento de biosobres, sobres biodegradables y compostables que cumplen con la normativa europea EN 13432, la única que actualmente certifica su composición y su nulo impacto ambiental. El objetivo de esta acción es ofrecer al Cliente la posibilidad de realizar un envío con un menor impacto ambiental gracias a la sustitución del tradicional sobre de polietileno por el nuevo biosobre MRW. Posteriormente, se realiza un seguimiento del número de biosobres lanzados, que equivale al número de sobres de polietileno evitados.*
- *En sustitución a la comunicación tradicional en formato papel, se crea el nuevo servicio electrónico de facturación, entrega de albaranes y gestión de nóminas, con la finalidad de prevenir la generación de residuos. Además, se fomenta la comunicación externa por videoconferencia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de la empresa.*

*Una de las medidas más significativas de reducción de emisiones de CO2 ha sido implementada en la Franquicia de Barcelona, donde la bicicleta ha sustituido a la furgoneta convencional en el realización de la recogida/entrega de los envíos en la última milla.*

*Objetivos:* Incrementar la Recogida Selectiva de Residuos a partir de:

- Implantación de la recogida selectiva en el comedor de la sede central.



- Ampliación del número de fracciones de residuos recogidas selectivamente (plásticos, papel, orgánico, pilas, banales, etc.)
- Campañas de formación y sensibilización a los más de 600 empleados, sobre la problemática de los residuos y los beneficios ambientales de su correcta recogida y reciclaje.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C212)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** MRW prioriza en el ámbito ambiental todas aquellas acciones enfocadas a la eficiencia energética e hídrica, así como la prevención y reciclaje de los residuos con la finalidad de minimizar la huella ecológica de la empresa a favor de la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras.

Al no ser una empresa productora o transformadora de productos su impacto medioambiental se deriva de los procesos lógicos y necesarios de su actividad de transporte y la emisión de Co2 a la atmósfera. Por ese motivo, toda su política está centrada en la constante evaluación y medición de los procesos desarrollados en los Servicios que se prestan con el objeto de prevenir, reducir o eliminar aquellos supuestos que perjudiquen al entorno o a las personas.

En marzo de 1998 MRW consigue ser la primera empresa del sector en certificarse bajo la norma ISO 14001 aplicando la norma y operativa en los Servicios Centrales y las Plataformas de enlace y comprometiéndose a realizar una labor de divulgación medioambiental a su cadena de Franquicias.


Las iniciativas llevadas a cabo en 2010 fueron las siguientes:


- Con el objetivo de hacer un consumo más responsable de la energía y el papel, en las oficinas se ha hecho un esfuerzo por reducir el número de impresiones. Se han sustituido las impresoras de los distintos departamentos del edificio Central por una sola impresora multifunciones por planta, configurada por defecto para imprimir a doble cara, en formato borrador y con sistema automático de hibernación. Al mismo tiempo se realizó la comunicación interna para sensibilizar a los empleados en prácticas de minimización del consumo de papel y minimización de las impresiones. Se realiza un seguimiento de los consumos y del uso de la impresora (nº impresiones/usuario, nº folios/departamento) para analizar el resultado de la acción y proponer mejoras.
- El consumo responsable de los recursos se trabaja también desde el departamento de compras donde se prioriza la adquisición de productos reciclables, biodegradables y no contaminantes.
- La extensa red de Franquicias de MRW, facilita que la recogida en la primera milla o la entrega en la última, se realice en muchas ocasiones a través de mensajeros a pie o que sea el propio cliente quien entregue o venga a recoger el envío a la Franquicia. Este hecho, sin duda, también reduce considerablemente el volumen de emisiones de CO2 a la atmósfera.


## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			



 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Sensibilización en materia medio ambiental	Incrementar la Recogida Selectiva de Residuos

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Nuestro riesgo medioambiental se deriva de los procesos lógicos y necesarios de la actividad de transporte y la emisión de gases de efecto invernadero a la atmosfera asociadas a la actividad de transporte de la paquetería.

*Por ello, una de las prioridades de la empresa es fomentar la movilidad sostenible a través de la formación en conducción eficiente y la sustitución progresiva de la flota actual por otra más respetuosa con el medio ambiente.*

*Objetivos:* Realizar un estudio sobre la movilidad de los empleados de la sede Central de MRW que permita plantear acciones futuras hacia una movilidad más sostenible.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* MRW dispone de una política ambiental, además de una política de calidad y riesgos laborales. Actualmente todas ellas están en proceso de actualización y se prevé en un futuro hacer una misma política integrada.

*Nuestra gestión ambiental está basada en la Norma ISO 14001, por lo que los principios fundamentales de nuestra política ambiental reflejan nuestro compromiso de cumplir con la legislación ambiental, prevenir la contaminación y mejorar continuamente en materia ambiental.*

*La política se comunica a todas las personas que trabajan para la empresa, por lo que el personal de MRW trabaja bajo las mismas premisas, consiguiendo realizar nuestra actividad con la máxima seguridad y calidad, siendo responsables en todo momento con el medio ambiente y con la sociedad en general.*



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde MRW fomentamos una serie de iniciativas con el objetivo de promover una mayor responsabilidad ambiental:

- Mediante el buzón de sugerencias y el cuestionario ambiental que realiza MRW anualmente todo el personal de la empresa tiene la oportunidad de dar ideas y realizar sugerencias en materia de medio ambiente.

- Los Clientes y Empleados de Franquicias también pueden ponerse en contacto con la sede Central via telefónica o a través de las redes sociales, para sugerir ideas de mejora ambiental en la empresa. La viabilidad de las propuestas es estudiada en las reuniones del Comité de Dirección.

*Objetivos:* Promover entre la extensa red de Franquicias la recogida selectiva de residuos.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los Departamentos de Responsabilidad Social y Compras trabajan conjuntamente para evaluar de manera continua las variables ambientales de MRW (generación de residuos, consumo energético, consumo de agua, etc.).

*Objetivos:* Medir el desempeño ambiental de la empresa mediante los indicadores ambientales establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* No disponemos del porcentaje de proveedores que disponen de certificación ambiental, aunque actualmente estamos estudiando su compromiso ambiental a través del envío de cuestionarios.

*Objetivos:* Seguir analizando la responsabilidad ambiental de los proveedores de MRW y conseguir determinar el porcentaje de estos que disponen de algún tipo de certificación ambiental.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Política de calidad, medioambiente y seguridad	Revisión y mejora continua de la política medioambiental

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Revisión y mejora de las acciones medioambientales

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Otros	Evaluar el desempeño ambiental mediante indicadores estandarizados



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* • Para la reducción de las emisiones de gases contaminantes a la atmosfera, se han incorporado a la flota automovilística de MRW vehículos más ecológicos, alimentados con gas licuado del petróleo (GLP). Estos consiguen emitir un 15% menos CO<sub>2</sub> que la gasolina, 96% menos de NO<sub>x</sub> que el diesel y 68% menos que la gasolina y 99% menos de partículas contaminantes que el diesel.

• En relación a la mejora de la eficiencia energética se instalaron sensores de presencia en los sistemas de iluminación de los recintos poco frecuentados (baños, almacenes, etc.), se configuraron los ordenadores en modo de ahorro de energía y se difundieron medidas de ahorro de agua en todas las divisiones centrales y Plataformas de MRW.

*Objetivos:* Construir la futura sede Central de MRW libre de emisiones de CO<sub>2</sub> y amigable con el medio ambiente. El diseño del edificio seguirá los criterios de sostenibilidad establecidos por la Certificación Breeam. De esta manera, el edificio permitirá la máxima entrada de luz durante el día, reduciendo la cantidad de luz artificial necesaria que se generará a partir de paneles fotovoltaicos; la lluvia será reutilizada para disminuir el consumo de este preciado bien; etc.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

*Respuesta:* 66000

*Implantación:* Trimestralmente se publica el MRW Magazine con una tirada de 66.000 ejemplares, destinado a todos los empleados y clientes de la empresa. Mediante este soporte se divulgan las noticias a nivel nacional e internacional y algunas de ellas hacen referencia a la relación de MRW con el medio ambiente. Un ejemplo es la publicación de la noticia del nuevo edificio sostenible de MRW, la sustitución de los sobres de polietileno por biosobres o



la introducción de los vehículos alimentados por GLP. Asimismo, estas noticias relacionadas con el medio ambiente se publican en la web, Intranet y el Portal de Franquicias.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Actualmente no disponemos de esta información.

## • Resumen de Implantación:

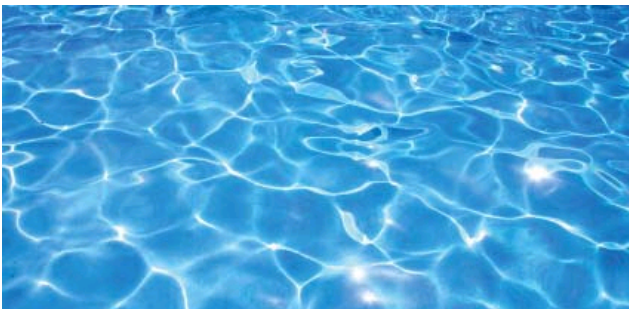
Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Disminuir la huella de carbono asociada a la actividad de MRW.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			





### • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* No sufrimos extorsiones ni somos víctimas activas o pasivas de sobornos y tratamos de transmitir los valores de la compañía a todos sus componentes, a través de un protocolo propio de conducta que se gestiona en el Departamento de Personas y es comunicado y seguido por todo el personal de la compañía. De igual manera, seguimos concienzudamente la Guía del Pacto Mundial y los indicadores del GRI (Global Reporting Initiative), para determinar si estamos ubicados en un área de riesgo (tanto la empresa como el sector donde opera nuestra actividad). En consecuencia, hemos realizado un estudio interno detallado donde identificamos que una de las áreas de mayor riesgo de la compañía, está en el Departamento de Compras.



#### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:*

Desde nuestro Portal del Empleado trasladamos a nuestros empleados nuestros valores de los que se deriva una política contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales.

Estos valores y principios están trasladados a nuestros clientes y colaboradores mediante la Memoria Social.

Con nuestros franquiciados, clientes internos, tratamos estas cuestiones en el Comité de Etica que vela a su vez por las relaciones entre los miembros de la organización. Tramitamos un mayor control desde la matriz de MRW para evitar este tipo de prácticas ilegales.



¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los regalos que llegan al equipo directivo se sortean entre los empleados. Estos regalos pueden haber sido remitidos por cualquier grupo de interés.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Para reducir el riesgo de soborno o corrupción, la compañía implementó durante este ejercicio un procedimiento ético de compras que incluye una matriz para la autorización de gastos en todas Áreas, que asegura que hay una correcta segregación de funciones. De tal forma se minimiza el riesgo de posibles desviaciones de la política anticorrupción de la compañía.

*Durante el año hemos sorteado los regalos recibidos entre todos los empleados. Este sorteo y los nombres de los ganadores se han hecho público mediante e-mail a todos los empleados.*

*A su vez, gestionamos auditorías periódicas con el objetivo de certificar nuestras cuentas anuales asegurando la imagen fiel de la realidad económica y financiera de la empresa.*



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

*Clientes:* 100

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

*Implantación:* El 100% de los grupos de interés conocen estas políticas mediante la web corporativa, Portal de Central, Portal de la Franquicia, MRW Magazine, Infos. Nuestros valores son también difundidos mediante informes, conferencias (se hicieron 119 en el 2010) reuniones y memorias.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde 1993 destinamos a cuestiones solidarias más del 1,5% de nuestra facturación bruta, lo que representa aproximadamente más de 10 millones de euros anuales y 18 millones de envíos solidarios a través de nuestros 13 planes solidarios. Dichos planes ofrecidos en nuestras 624 Franquicias, permiten a los colectivos más necesitados o aquellos que promueven el desarrollo social, beneficiarse de nuestros servicios gratuitamente o con importantes descuentos.

El Presidente y Director General, los miembros del Comité de Dirección, el Comité de Ética y Arbitraje, los responsables de Departamentos y los Franquiciados han desarrollado y transmitido a sus equipos una forma de trabajo apoyada en la acción social.

Hasta la fecha MRW ha colaborado con más de 7.000 entidades sin ánimo de lucro, en el 2010 se realizaron 82 campañas con 61 entidades y 18 colaboraciones con 12 entidades.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No llevamos a cabo este tipo de práctica.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Normas éticas y valores corporativos	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
	Política de RSE	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
Empleados	Política de regalos	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
	Política de RSE	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
Proveedores	Normas éticas y valores corporativos	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta
	Política de RSE	Seguir elaborando el Código Ético/Conducta



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Otros	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético
Empleados	Comunicación interna y externa	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético
	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético
Proveedores	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético
	Difusión de la política	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	Mejorar en la elaboración del Código de Conducta / Ético

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	Seguir elaborando el Código de Conducta / Ético
Empleados	Buzón de sugerencias	Seguir elaborando el Código de Conducta / Ético
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	Seguir elaborando el Código de Conducta / Ético
Proveedores	No tenemos seguimiento	Seguir elaborando el Código de Conducta / Ético



## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<a href="#">1</a>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<a href="#">2</a>	Dirección	2.4
<a href="#">3</a>	Nombre de la entidad	2.1
<a href="#">4</a>	Persona de contacto	3.4
<a href="#">5</a>	Número de empleados	2.8
<a href="#">6</a>	Sector	2.2
<a href="#">7</a>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<a href="#">8</a>	Ventas e ingresos	2.8
<a href="#">9</a>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<a href="#">10</a>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<a href="#">11</a>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<a href="#">12</a>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<a href="#">13</a>		2.9
<a href="#">14</a>	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<a href="#">15</a>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<a href="#">16</a>		3.8
<a href="#">17</a>		3.10
<a href="#">18</a>		3.11
<a href="#">19</a>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">20</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	<b>Estrategia y gobierno</b>	
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
	<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>	
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	<b>PRINCIPIO 1</b>	
<a href="#">P1C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
<a href="#">P1C5I1 - C</a>	Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P1C5I2 - C</a>	Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma	
<a href="#">P1C6I1 - C</a>	Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas	
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C3I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P2C2I2</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P2C3I3</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C3I2</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P3C2I2</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P4C411 - C</a>	Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C211</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P5C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
<a href="#">P5C411 - C</a>	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P5C411 - C</a>	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	
<a href="#">P5C413 - C</a>	Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C212</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C213</a>	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Describala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
<a href="#">P6C211</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
<a href="#">P6C214</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C311</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C312</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del	





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P7C2I2</a>	consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
<a href="#">P9C2I1</a>	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
<a href="#">P9C2I2</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C3I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I2</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
<a href="#">P10C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C4I1</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C6I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
<b>ÍNDICE</b>		



<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12
-----------------------	---	------