



MEMORIA SOCIAL 2012

ELABORADO POR MRW · SEPTIEMBRE 2013



Barcelona, octubre de 2013

Apreciados/as,

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

En 1993 nos adherimos 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.

También desde 1993 seguimos ofreciendo nuestros Servicios de mensajería urgente de forma gratuita y con importantes descuentos a distintos colectivos de la sociedad. Estos envíos solidarios son y han sido siempre financiados en su totalidad por la compañía, sin recibir para ello ningún tipo de ayuda económica externa ni subvención gubernamental. Al ser MRW una compañía de capital español 100% privado, el coste de estos envíos es asumido directamente por el propio accionariado y la red de franquicias.

Algunos de los logros más importantes de este año, se concretan en el mantenimiento de estos envíos solidarios en la actual crisis económica del país, que afecta en gran medida a nuestro sector de mercado: el transporte urgente.

Como muestra de nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, continuamos también impulsando la contratación de personas con discapacidad y la contratación de servicios a centros especiales de empleo. Por otra parte en 2012 hemos apoyado por ejemplo la campaña de la Federación Española de Bancos de Alimentos: "un plato de lentejas a 7.000 personas". Esta campaña forma parte de las campañas solidarias con fines humanitarios en las que MRW ha colaborado durante 2012.

Me consta que a pesar de la coyuntura actual, las empresas estamos trabajando para mantener nuestra solidaridad, esforzándonos continuamente en gestionar nuestros negocios de una forma más responsable y sostenible, como muestra del compromiso, en nuestro caso, con los principios del Pacto Mundial.

Un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Corrales'.

Mariona Corrales Domènech

Presidenta del Grupo MRW



INTRODUCCIÓN

Nuevamente ponemos a su alcance la memoria que resume nuestras acciones en Responsabilidad Social durante el año 2012.

Desde 1993 MRW realiza envíos solidarios financiados en su totalidad por la compañía, sin recibir para ello ningún tipo de ayuda económica externa ni subvención gubernamental.

MRW es una compañía de capital español 100% privado por lo que este tipo de envíos son asumidos directamente por el propio accionariado y la red de franquicias. Desde 1993 hemos realizado más de 19 millones de envíos solidarios, invirtiendo anualmente más de 10 millones de euros.

A través de esta memoria, podrán conocer el detalle de las acciones que hemos llevado a cabo en 2012, que muestran como en MRW nos esforzamos continuamente en gestionar el negocio de forma responsable y sostenible.





ÍNDICE

1. Dimensión	p06
2. Recursos	p08
3. Servicios	p14
4. Calidad	p16
5. Personas	p18
6. Acción Social	p22
7. Fundación MRW	p24

MEMORIA SOCIAL MRW

SEPTIEMBRE 2013



DIMENSIÓN
2012

FRANQUICIAS

Más de 1.200

PLATAFORMAS LOGÍSTICAS

64



DIMENSIÓN
IMPLANTACIÓN DE FRANQUICIAS MRW

MRW nace en Barcelona en 1977 con accionariado íntegramente nacional. La Red de transporte urgente se gestiona bajo el modelo de Franquicia. En 1988 llega a Venezuela y en 1994 a Portugal alcanzando en 2012 más de 1200 Franquicias, 64 Plataformas Operativas. **Más de 10.000 personas vinculadas a la marca.**





RECURSOS

MRW pone a disposición de sus proyectos sociales algunos de sus recursos más valiosos.

Ofrece sus **productos y servicios** de transporte urgente de forma gratuita o con importantes descuentos a entidades sin ánimo de lucro, librerías y editoriales, empresas de nueva creación y a diferentes grupos de la sociedad, cumpliendo con los mismos índices de calidad y prestaciones (para más información ver capítulo de Acción Social).

Además, ofrece **empleo** en condiciones de igualdad y dignidad a personas que, por su situación, les resulta más complicado acceder al mercado laboral. En 1997, MRW España firmó un acuerdo con la Fundación ONCE para favorecer la inserción laboral de personas con otras capacidades, desde entonces se han llevado a cabo **288 contrataciones**.

Prioriza proveedores con implicaciones sociales para sus **compras**, principalmente centros especiales de empleo.

RECURSOS

COMPRAS EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Acorde a su política medioambiental, desde el año 2000 MRW decidió contratar en España una empresa externa para realizar las funciones de reciclaje de papel, cartón y consumibles informáticos. A la hora de escoger entre los diferentes proveedores, se decidió, por su profesionalidad y componente social contratar al centro especial de empleo Femarec que da empleo a **168** personas de las que **127** tienen discapacidad.

Además ha contratado durante 2012 servicios de papelería para la adquisición de material de oficina serigrafiado a Icaria Iniciativas Sociales, institución que emplea a personas con discapacidades físicas y psíquicas.

Apoyo técnico a centros especiales de empleo

La colaboración con estos centros está enmarcada dentro del Plan Ayuda. De las **8.883 entidades sin ánimo de lucro** que obtienen descuentos en sus Servicios de transporte urgente a nivel de grupo, el 30% trabajan en el campo de la discapacidad.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Año	FEMAREC	Icaria Iniciativas Sociales
2000	3.485 €	-
2001	4.191 €	-
2002	4.862 €	7.588 €
2003	4.862 €	-
2004	5.995 €	6.727 €
2005	7.221 €	18.733 €
2006	7.532 €	24.542 €
2007	7.097 €	28.112 €
2008	8.694 €	27.075 €
2009	10.378 €	3.939 €
2010	7.384 €	14.282 €
2011	8.215 €	14.717 €
2012	12.225 €	8.925 €

RECURSOS

EN 2012 EL GRUPO FORMÓ PARTE DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Miembro del Comité Ejecutivo

Fundación SERES

Miembro del Patronato

Cambra de Comerç de Barcelona

Miembro del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

Club de Excelencia y Sostenibilidad

Miembro de la Asamblea General

RECURSOS



Pacto Mundial de las Naciones

Desde junio de 2010, MRW forma parte del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en España.

Con la adhesión de MRW como socio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se compromete a implementar los diez principios para que formen parte de su estrategia y operaciones. Los Diez Principios del Pacto Mundial son:

DERECHOS HUMANOS

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

MEDIO AMBIENTE

- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

RECURSOS

Se presentan las líneas principales de actuación en cuanto a los ejes de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

DERECHOS HUMANOS

El respeto a los derechos humanos del personal y demás grupos de interés es una prioridad desde la fundación de MRW. Además, la empresa asegura el cumplimiento de los Derechos Humanos en la cadena de aprovisionamiento, al seleccionar a los proveedores bajo criterios de Responsabilidad Social, 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. De esta forma, la empresa apoya y respeta la protección de los derechos humanos desde su ámbito de influencia.

NORMAS LABORALES

MRW tiene políticas concretas que aseguran el respeto de los derechos laborales, como la de no discriminación de ninguna índole y la de integración e igualdad de oportunidades; es importante destacar la igualdad entre hombres y mujeres, y la contratación de personas con alguna discapacidad.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Transmitimos a nuestros empleados y demás grupos de interés los valores corporativos de los que se derivan prácticas transparentes y responsables, tanto a nivel interno como externo.



SERVICIOS

Uno de los objetivos del Grupo MRW es estar cerca de sus Clientes para ofrecerles una relación más personalizada, incluso de asesoramiento. Gracias a la capilaridad de su Red le permite ser la empresa de transporte urgente que recoge más tarde en cualquier punto y la primera en realizar sus entregas.

MRW ha sido pionera en la implantación del e-commerce y se ha convertido en especialista de este sector y especialista también en la satisfacción de la demanda de clientes particulares.

Adaptándonos a las necesidades y cultura de cada país hemos creado una amplia gama de Servicios que pueden consultar en los siguientes links:

MRW España

Servicios nacionales

http://www.mrw.es/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_nacional.asp

Servicios internacionales

http://www.mrw.es/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_internacional.asp

MRW Portugal

Servicios nacionales

http://www.mrw.pt/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_nacional.asp

Servicios internacionales

http://www.mrw.pt/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_internacional.asp

A estos Servicios hay que añadir una serie de prestaciones que ofrece MRW, pero debido a las diferencias que existen entre los distintos países, recomendamos consultar directamente en cada ocasión.



CALIDAD

La gestión hacia la calidad total, la rapidez y el buen servicio son los principios comerciales de MRW. En 1994 se creó en España el Departamento de Calidad y se diseñó su estrategia basada en la calidad total, la orientación al Cliente y la mejora continua.

En 1995 fue la primera empresa del sector en obtener la certificación **UNE-EN-ISO-9002** de Calidad para la totalidad de sus Franquicias, Plataformas Operativas e Instalaciones Centrales.

Actualmente MRW mantiene certificada la eficacia de los procesos de prestación del servicio de transporte urgente y mensajería creando su propio Modelo de Excelencia, el **MRW Quality certificado por APPLUS LGAI Technological Center**.

El Departamento de Calidad se implantó en Portugal en 1998 y en Venezuela en 2006, ambos trabajan bajo los mismos parámetros que en España.

El Grupo MRW, como garantía de su servicio, ofrece envíos gratuitos en caso de que el envío sufra algún retraso y por otro lado en caso de que un envío salga por error de la cadena de proceso, se dispone de mecanismos que permiten corregir la desviación en el menor margen de tiempo posible.

Los índices de calidad del servicio se miden sistemática y periódicamente con acciones preventivas (llamadas de verificación de procesos, envíos trampa, Cliente oculto...) y con el seguimiento de los respectivos indicadores que permiten determinar posibles desviaciones en los procesos operativos antes de que éstas lleguen a producirse.

Con el fin de garantizar que la calidad del servicio se corresponde con la filosofía de la organización, se tiene implementado un programa de auditorías internas a la red de franquicias que permiten validar el cumplimiento de los protocolos establecidos.

Con todo ello se procura el cumplimiento de los valores diferenciales de MRW: compromiso, eficiencia, transparencia, innovación y perfeccionamiento de la calidad del servicio.

PERSONAS

SERVICIOS CENTRALES ESPAÑA



Edad media de la plantilla

HOMBRES **37 años**
MUJERES **38 años**

Número de empleados

TOTAL EMPLEADOS **738**
CONTRATACIONES NUEVAS **158**
BAJAS **156**

SERVICIOS CENTRALES PORTUGAL



Edad media de la plantilla

HOMBRES **34 años**
MUJERES **34 años**

Número de empleados

TOTAL EMPLEADOS **51**
CONTRATACIONES NUEVAS **15**
BAJAS **18**

PERSONAS SELECCIÓN DE PERSONAL

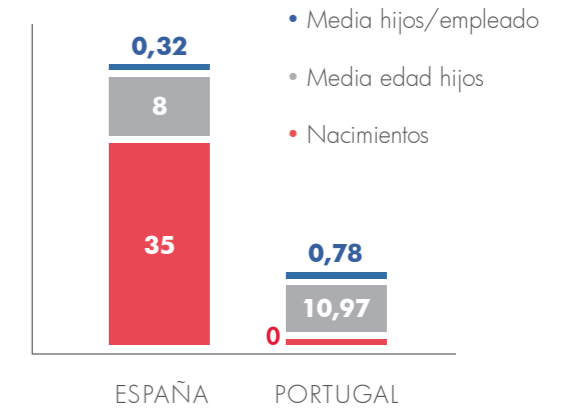
Sigue un criterio de no discriminación a todos los niveles en sus procesos de selección de personal que se realiza bajo las siguientes premisas:

- Comunicación interna: cualquier vacante se hace extensible a toda la plantilla facilitando de este modo posibles promociones o cambios de Departamento.
- Selección externa: se solicitan CV a instituciones dedicadas a la inserción de personas con otras capacidades y a entidades con bolsa de trabajo de personas en riesgo de inclusión social.
- Se revisan CV recibidos en el área de Personas o referenciados por colaboradores en activo.
- Si no se ha encontrado a la persona con el perfil adecuado para la vacante, se publica la solicitud en portales de bolsas de trabajo y se informa a Empresas de Trabajo Temporal.

La acogida del nuevo colaborador es fundamental para la socialización y buena integración en la empresa y se compone de cuatro fases:

1. Asignación de un tutor/a que le acompañará las primeras semanas para facilitar su integración.
2. Facilitación del Manual de acogida.
3. Su responsable directo se encargará de presentarlo/a al resto de responsables y Departamentos.
4. Llevará a cabo el "Vagabundeo" (apartado comunicación interna, capítulo Personas).

INDICADORES DE NATALIDAD



SISTEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD

Según cada categoría profesional y/o trabajo realizado existe una normativa de prevención de riesgos laborales.

Se imparten formaciones en prevención de riesgos laborales para los trabajadores cada año, adaptando la formación al trabajo desempeñado. Los Servicios de Prevención Ajenos de Riesgos Laborales, Actividad Preventiva y Vigilancia para la Salud se imparten por proveedores externos en las Instalaciones Centrales para todos los empleados.

PERSONAS FORMACIÓN A FRANQUICIAS

Desde el Departamento de Formación se ofrece a las Franquicias la formación más actualizada en gestión operativa y administrativa. Todas las Franquicias de nueva apertura o las que de forma continuada se clasifican con debajo de los límites de calidad de Servicio establecidos, reciben formación obligatoria.

De forma voluntaria, las Franquicias pueden solicitar una formación para la mejora de sus índices de calidad y venta, o bien como medida preventiva.

INVERSIÓN EN FORMACIÓN EN FRANQUICIAS

• Personas formadas	600
• Franquicias implicadas	150
• Horas lectivas	4.800 horas
• Inversión	534.000 €



PERSONAS CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON OTRAS CAPACIDADES

En 1997 MRW firmó en España el primer acuerdo de colaboración con Fundosa Social Consulting (Sociedad de la Fundación ONCE), en el que se comprometía a contratar en tres años a cien personas con alguna discapacidad. Este acuerdo engloba a las Instalaciones Centrales, Plataformas Operativas, Divisiones y Franquicias. Desde la firma del primer acuerdo y tras sucesivas renovaciones del mismo son ya 288 personas con alguna discapacidad.

A 31 de diciembre de 2012 había 39 personas con discapacidad en plantilla de las Instalaciones Centrales y en Plataformas operativas.

Cabe destacar que desde el Área de Personas se informa periódicamente a las Franquicias sobre las posibilidades de este tipo de contrataciones para que las incluyan en sus políticas de gestión.

Integración de personas con otras dificultades de acceso al mercado laboral

Las personas mayores de 45 años y de otros países también se consideran personas con dificultades de acceso al mercado laboral. El **11%** son personas mayores de 45 años en las Instalaciones Centrales y Plataformas operativas de las que **10,98%** son hombres y **4,47%** mujeres.

Las personas procedentes de otros países representan el **5,56% de la plantilla** de las Instalaciones Centrales y Plataformas Operativas.

ACCIÓN SOCIAL EN 2012

A través de los **Planes Sociales** que forman parte de nuestra labor diaria, hemos realizado hasta la fecha más de 19 millones de envíos solidarios. Por ejemplo, en el Plan Ayuda tenemos acogidas a más de 8.700 entidades sin ánimo de lucro.

Desde 1993 estos envíos son financiados en su totalidad por la compañía, sin recibir para ello ningún tipo de ayuda económica externa ni subvención gubernamental. El coste de estos envíos es asumido directamente por el propio accionariado de la marca y la red de franquicias.

PLAN AYUDA

Inversión: 6.825.212 €

Para que las entidades sin ánimo de lucro puedan hacer sus envíos con importantes descuentos.

PLAN AYUDA CULTURA

Inversión: 3.859.982 €

Para que las librerías y editoriales puedan realizar sus envíos con importantes descuentos, colaborando con la difusión cultural.

PLAN NUEVA EMPRESA

Inversión: 554.343 €

Para que las empresas de nueva creación puedan cubrir sus necesidades de envío beneficiándose de importantes descuentos durante sus tres primeros años, apoyándoles así en el inicio de su actividad.

PLAN ForUn

Inversión: 76.654 €

Para que los estudiantes y profesores españoles en el extranjero puedan recibir de sus familiares directos envíos con un descuento del 50%.

ACCIÓN SOCIAL EN 2012

PLAN SUB-25

Inversión: 1.330.737 €

Para que los estudiantes menores de 25 años (incluidos) que estudian desplazados de su lugar de residencia, puedan emitir o recibir de sus familiares directos un envío gratuito al mes.

PLAN 2000

Inversión: 958.143 €

Para que las personas con alguna discapacidad puedan emitir o recibir un envío gratuito al mes.

PLAN GRAN FAMILIA

Inversión: 811.744 €

Para que las familias numerosas puedan realizar un envío gratuito al mes.

PLAN MAYOR

Inversión: 4.461 €

Para que las personas mayores que residen en centros geriátricos o residencias puedan recibir envíos gratuitos de sus familiares y amigos.

PLAN AMIGO

Inversión: 114.195 €

Traslado gratuito, en rutas acondicionadas, de perros guía, de asistencia, de rescate, detectores de estupefacientes, explosivos... y animales en vías de adopción.

PLAN PIA

Inversión: 4.800 €

Las personas vinculadas a MRW que adopten un niño/a, recibirán una aportación económica de **3.000 €** o de **6.000 €**, en caso de que el niño/a adoptado/a tenga alguna discapacidad, en 15 mensualidades.



FUNDACIÓN MRW 2012

La Fundación MRW gestiona los proyectos solidarios de la marca, en colaboración con la red de franquicias y con ONGs locales y estatales. Todo ello con el objetivo de beneficiar a los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad.

Los clientes de nuestros planes sociales contribuyen a la gestión de estos proyectos mediante su aportación de 1€ Solidario.

Entre otros proyectos, la Fundación organiza Campañas Solidarias Humanitarias en las que pone a disposición de las ONGs, la red de oficinas MRW para facilitar la recepción de donaciones de los ciudadanos.

Estas donaciones se transportan gratuitamente hasta una de las Plataformas Operativas de MRW elegida por la ONG o entidad sin ánimo de lucro.

FUNDACIÓN MRW CAMPAÑA 1€ SOLIDARIO 2012

En septiembre de 2010, MRW creó su primera campaña propia e indefinida, la Campaña 1€ Solidario, con la que busca la complicidad de sus Clientes. Por cada envío gratuito, solicita a los clientes la aportación de 1€ Solidario destinado a una campaña humanitaria.

En 2012 la campaña humanitaria elegida fue la presentada por la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) para el proyecto: "Un plato de lentejas a 7.000 personas, cada semana del año 2013". La Fundación MRW donó a esta Federación 40.000 euros recaudados.

Así lo explicaba la nota de prensa emitida:

MRW se suma al proyecto de repartir a todo lo largo de 2013, lentejas para poder preparar 364.000 platos de lentejas de 100 grs. cada uno. Esto supone alimentar a 7.000 personas con un plato de lentejas, 1 día cada semana durante todo el año 2013.

Los paquetes de lentejas son adquiridos por la Federación española de Bancos de Alimentos con la donación realizada por la Fundación MRW, y transportados al almacén de cada uno de los Bancos de Alimentos Federados, donde las diferentes entidades benéficas acuden a recogerlas.

Con esta donación de MRW, la Federación Española de Bancos de Alimentos quiere también cubrir la necesidad de legumbres y una dieta equilibrada de las personas más necesitadas de nuestro país.

En España la mayor parte de la legumbre es importada por lo que las empresas no disponen habitualmente de excedentes para donar a la Federación. Por este motivo la donación de MRW contribuye a solucionar una necesidad importante con la que se encontraban los Bancos de Alimentos.

La aportación de 40.000 euros de MRW forma parte de la Campaña 1€ Solidario de la marca para contribuir de forma activa en proyectos solidarios. De esta manera, los clientes de los servicios MRW Solidario son cómplices de la Acción Social de la marca. Todos los colectivos que se benefician de los servicios MRW Solidario, aportan en cada envío 1€ adicional para proyectos solidarios locales canalizados a través de la Fundación MRW.

Asimismo, y durante el 2012, las más de 550 oficinas de MRW en España se convirtieron en puntos de recogida de alimentos donados por los ciudadanos, especialmente legumbres, aceites y conservas de todo tipo.



Con este proyecto, MRW y la Federación Española del Banco de Alimentos aportan su contribución para apoyar la situación actual de España, con más de 11,5 millones de personas en riesgo de pobreza o exclusión social.

FUNDACIÓN MRW CAMPAÑAS SOLIDARIAS 2012

MRW pone su infraestructura a disposición de las entidades organizadoras de campañas humanitarias. La Red de Franquicias MRW se convierten en puntos de recepción de las donaciones a nivel nacional, y el material recogido se transporta gratuitamente hasta una de las plataformas operativas de MRW elegido por la entidad promotora.

Hasta la fecha MRW ha colaborado en más de 108 campañas solidarias de diferentes características.

MATERIAL ESCOLAR PARA NICARAGUA

Recepción de material escolar y juguetes didácticos nuevos, destinados a niños y niñas de hasta 14 años de edad, promovido por la entidad Ayudemos a un Niño con destino Nicaragua.

JUGUETES PARA ALBA

Juguetes para Alba, promovida por la Asociación Alba Pérez. Recogida de juguetes nuevos destinados a niños y niñas del Hospital de Bellvitge y Hospital de San Juan de Dios de Barcelona.

ROSAS CONTRA EL OLVIDO

Organizada por Fundació Amics de la Gent Gran en beneficio de las personas mayores para luchar contra la marginación y la soledad en la que viven. Jornada de voluntariado corporativo el 23 de abril con la venta de rosas entre los empleados, y transporte solidario de 18.000 rosas a lo más de 200 puntos de venta de Barcelona. Un grupo de empleados voluntarios visitó también una residencia geriátrica de Barcelona en el mismo día.

DONACIÓN DE LIBROS

Donación de libros de los empleados de MRW con destino al Casal de Sordos de Barcelona y a la Biblioteca Evasión para las cárceles en proyecto de auto-educación de los presos.

RECOGIDA DE TAPONES

Campaña promovida por la Asociación Española de Familiares de Ataxia-telangiectasia para recaudar fondos destinados a iniciar un proyecto de investigación sobre la Ataxia-telangiectasia o Síndrome de Louis Bar, una enfermedad degenerativa del sistema nervioso central. Es una patología poco frecuente que afecta a 1 de cada 30.000 – 100.000 recién nacidos.

FUNDACIÓN MRW CAMPAÑAS SOLIDARIAS 2012

CAMPAÑA POR CAMILO

Camilo padece una grave enfermedad degenerativa llamada AME (Atrofia Muscular Espinal) y necesita ser operado en Barcelona entre una y dos veces al año. Su familia residente en Granada no podía hacer frente a los costes de hospedaje.

Tras la solicitud de la franquiciada de la zona para ayudar al pequeño Camilo, la Fundación MRW se ha hecho cargo de estos gastos.



MRW

NOS MOVEMOS POR UN MUNDO MEJOR