



MRW

MEMORIA
SOCIAL
2009

Elaborado por MRW · septiembre 2010

Barcelona, noviembre 2010

Apreciados/as:

Una vez más este año renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial. 2009 ha sido un gran año para la Responsabilidad Social de MRW y para nuestro compromiso futuro con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Permítanme explicarles porqué.

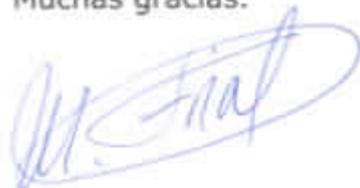
En 2009 el Grupo de RS constituido por directivos de las diferentes Áreas de la compañía llevo a cabo tres importantes cometidos. Definió su visión "Ser la Conciencia de la Compañía", identificó su misión "Innovar para continuar siendo un referente en RS", y elaboró el primer Plan Estratégico de Responsabilidad Social para 2010-2013.

Este Plan Estratégico marca un antes y un después en nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, al ser un plan completamente transversal, impulsado por todas las Áreas de la compañía, y que contempla la adecuación de los proyectos a los principales ejes del Pacto Mundial (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción).

Estamos convencidos que la actual inestabilidad económica del país no nos debe frenar sino que al contrario es el momento para impulsar la Responsabilidad Social demostrando a nuestros grupos de interés que estamos preparados para escucharlos con toda la atención.

Sin lugar a dudas la Responsabilidad Social es ya parte de nuestro futuro y será un placer poder explicarles en los próximos años los resultados y experiencias que se deriven de los proyectos de este plan.

Muchas gracias.



Francisco Martín Frías
Presidente Ejecutivo

CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nos es grato ofrecerles la recopilación de acciones de Responsabilidad Social que llevamos a cabo en 2009. Como novedad principal, en 2009 empezamos a hablar del Grupo MRW en su conjunto por lo que esta memoria es la primera en la que aparecen también las realidades en materia de RS de Portugal y Venezuela.

En todos los países compartimos la misma filosofía en este sentido, aunque las realidades son diferentes principalmente porque en los otros países llevamos menos tiempo, su cultura e idiosincrasia son diferentes e intentamos adaptarnos a ellas sin imposiciones.

En 2009 el Grupo de RS diseñó el primer Plan Estratégico de Responsabilidad Social para 2010-2013, cuyos proyectos se están desarrollando actualmente. Estamos abriendo y estableciendo canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés para tener en cuenta lo que esperan de MRW como Marca y actuar en consecuencia.

Aunque estemos viviendo un período de inestabilidad económica, MRW sigue apostando por mantener e incluso reforzar su Responsabilidad Social, sin dejar de ofrecer también todos sus planes sociales.

Esperamos que esta memoria social sea de su interés y quedamos a su disposición para lo que consideren oportuno.

Esther Martín Villanueva



ÍNDICE

1. DIMENSIÓN P4
2. ORGANIZACIÓN P8
3. ESTRATEGIA P13
4. PERSONAS P19
5. ACCIÓN SOCIAL P29
6. MEDIO AMBIENTE P33
7. ENCUESTA P35

1. DIMENSIÓN cifras



1,76% DESTINADO
A ACTIVIDADES DE
INTERÉS GENERAL



15 ABIERTAS
EN 2009



1 ABIERTA
EN 2009

HEMOS INTERVENIDO EN **105** CONFERENCIAS

MÁS DE **13.000** PERSONAS VINCULADAS A LA MARCA

2 PERSONAS CON DISCAPACIDAD INCORPORADAS EN 2009

281 PREMIOS, **15** NUEVOS EN 2009

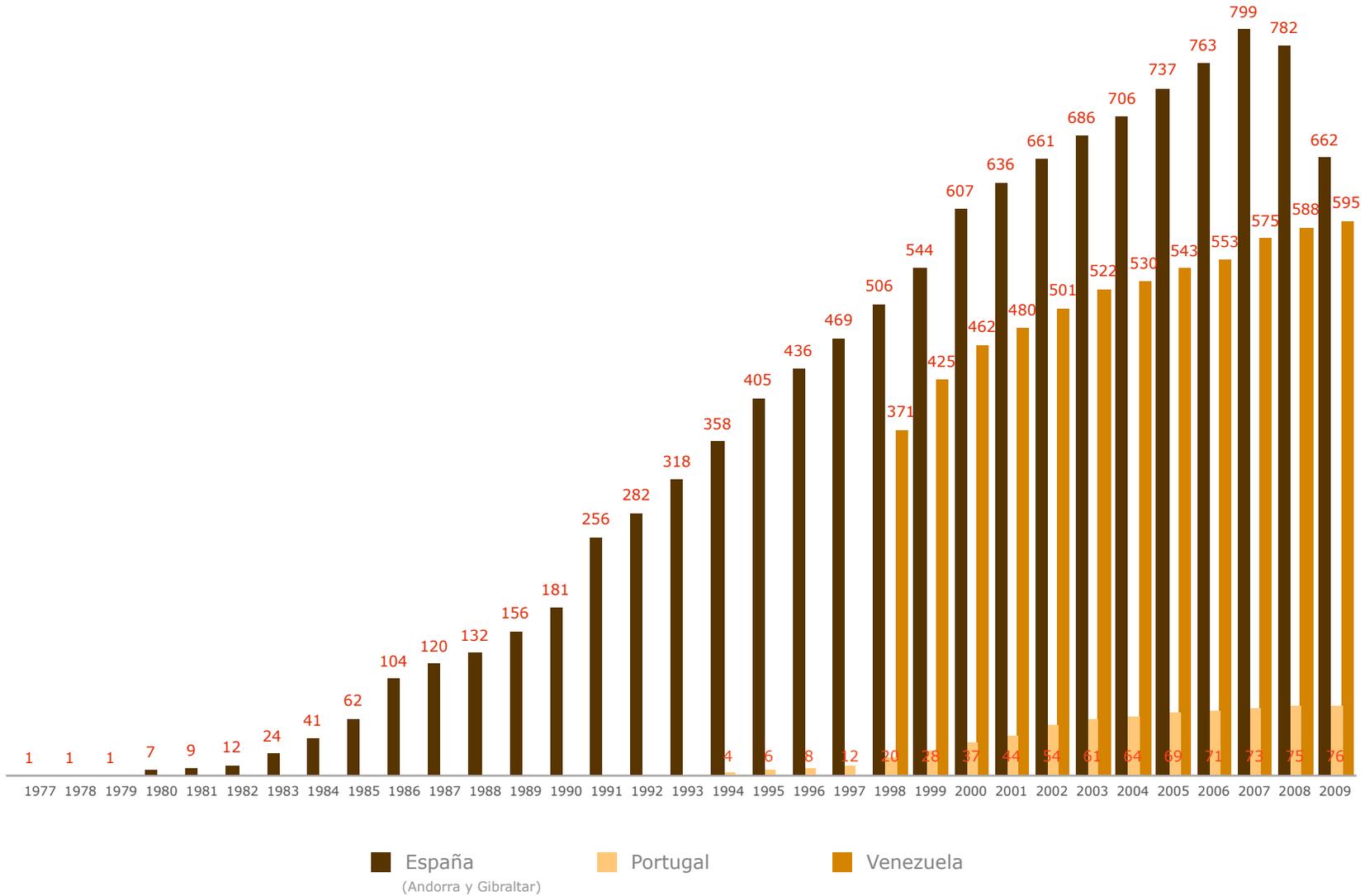
528 PERSONAS HAN REALIZADO VISITA GUIADA A LAS INSTALACIONES CENTRALES

MRW nace en Barcelona en 1977, con accionariado íntegramente nacional. La Red de transporte urgente se gestiona bajo el modelo de Franquicia. En 1988 MRW llega a Venezuela y en 1994 a Portugal alcanzando en 2009, **1.333** Franquicias, **61** Plataformas Operativas, una flota de **4.498 vehículos** y **8 aviones**.

IMPLANTACIÓN FRANQUICIAS DE MRW (DATOS 2010)

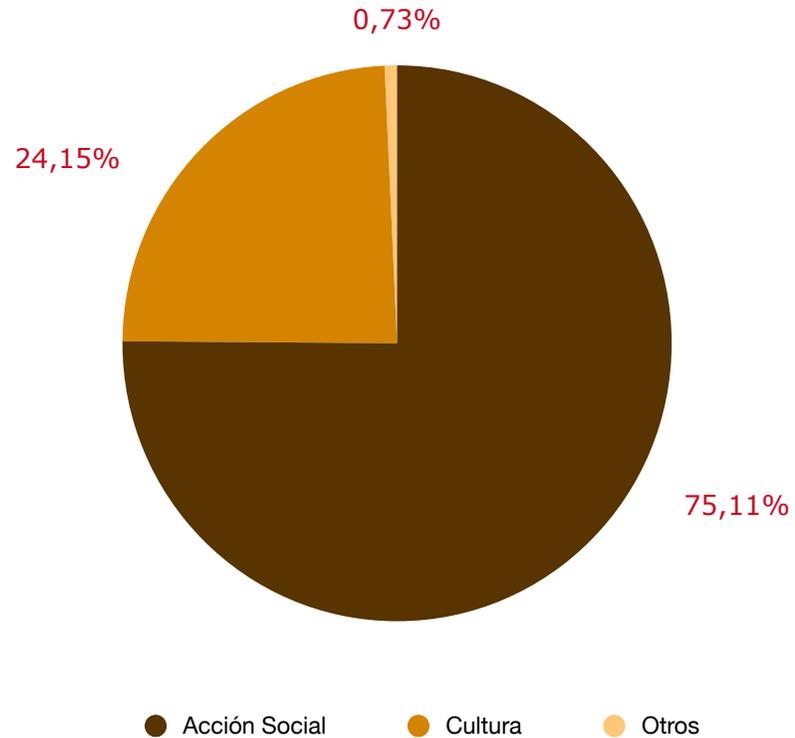


EVOLUCIÓN FRANQUICIAS POR PAÍSES



La inversión en 2009 en actividades de interés general ha supuesto el **1,76%** de la facturación bruta.

INVERSIÓN EN ACTIVIDADES DE INTERÉS GENERAL (MILES DE EUROS)



**INVERSIÓN
EN ACTIVIDADES
DE INTERÉS GENERAL**

Acción Social
7.723.464 €

Cultura
2.484.093 €

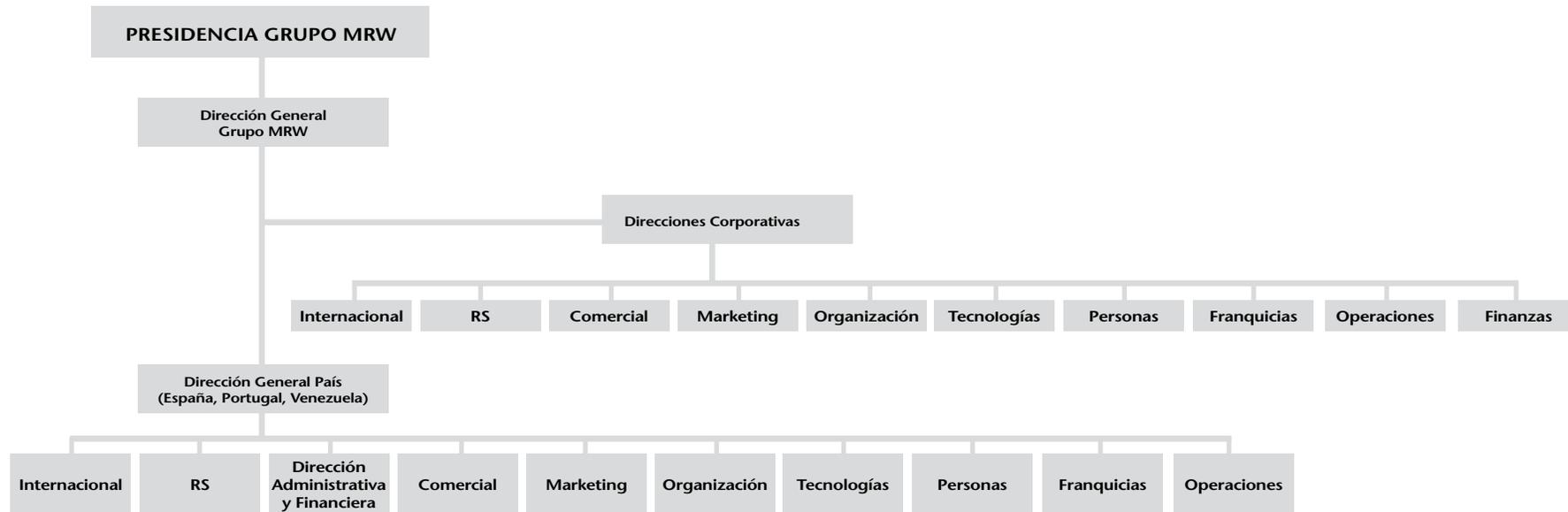
Otros
75.110 €

Total
10.282.667 €

2. ORGANIZACIÓN

organigrama

La compañía, con el fin de acometer el proyecto de internacionalización ha adaptado su estructura organizativa que la consolida como multinacional. Con la actual estructura podremos trabajar allí donde estemos con la misma filosofía, valores y procedimientos adaptando a la situación, realidad y momento de implementación en cada país. El Equipo Directivo de MRW así como los franquiciados han desarrollado y transmitido a sus equipos una forma de trabajo apoyada en el compromiso social y compromiso con las personas que facilitan la cohesión y la consecución de los objetivos organizativos.



Comité de Ética, Arbitraje y Asesoramiento

El Comité de Ética, Arbitraje y Asesoramiento, creado en 1990 por el Presidente, es el máximo órgano de decisión de la compañía. Este mismo modelo se implantó en Venezuela en 1991 y en Portugal en 1998.

Las reuniones de Comité están formadas por franquiciados y por las personas designadas en representación de Central en cada país.

En el Comité se proponen y evalúan estrategias.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN

Se desarrolla y persigue un clima social satisfactorio y en la medida de lo posible en su entorno, basándose en los siguientes principios:

- Adaptación continua a la normativa aplicable.
- Prevención y control de sucesos no deseables.
- Ambiente de trabajo basado en la confianza y respeto mutuo.



recursos

Pone a disposición de los proyectos sociales sus recursos más valiosos.

Productos y Servicios: MRW ofrece sus Servicios de transporte urgente de manera 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, manteniendo los mismos índices de calidad y prestaciones adicionales (capítulo Responsabilidad Social).

Empleo: una cuestión muy importante para MRW es ofrecer un puesto de trabajo en condiciones de igualdad y dignidad a aquellas personas que, por su particular situación, les sea más difícil acceder al mercado laboral. Por ejemplo, en España, en 1997 se firmó un acuerdo con la Fundación ONCE, para la inserción de personas con alguna discapacidad, desde entonces se han contratado a **280 personas** con discapacidad.

Compras: en la medida de lo posible MRW prioriza a proveedores con implicaciones sociales, principalmente centros especiales de empleo.



MRW

otras actividades de interés general

Contribuye en otras áreas de interés general al desarrollo y mejora de las condiciones de la sociedad. La inversión en estas actividades ha sido de **10.282.667 €**.

EDUCACIÓN

Destaca la colaboración con universidades y escuelas de negocios para explicar y dar a conocer el caso MRW como ejemplo de desarrollo y gestión. Además de intervenir en numerosas ponencias, conferencias y mesas redondas, en las que también se hace referencia a la Responsabilidad Social, ya que es una de las fórmulas de comunicación y de relación de MRW con la sociedad.

CULTURA

Los recursos destinados a actividades culturales en 2009 fueron de **2.484.093 €**, donde se incluyen las inversiones realizadas en el Plan Ayuda Cultura que, contribuye a la divulgación cultural a través del envío de libros con importantes descuentos. El número de librerías que se benefician de estos descuentos es de **2.156**, suponiendo una inversión de **2.276.979 €**.

MRW es Mecenas del Liceu y de la Fundación Arqueológica Clos en la que también patrocina becas de estudio sobre el Antiguo Egipto, teniendo un aula con su nombre.



OTRAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN Y PATROCINIO

Ha colaborado con una inversión de **75.110 €** con diferentes organizaciones y organismos oficiales, que trabajan en diversas actividades de interés general:

- Asociación Independiente de Jóvenes Empresarios de Cataluña, AIJEC
- Club de Excelencia en Sostenibilidad
- Comisión nacional para la racionalización de los horarios Españoles, ARHOE
- Fomento del Trabajo Nacional
- Fundación Empresa y Sociedad
- La Marató de TV3
- Premio Empresa Flexible
- Salvamento, Ayuda y Rescate Español, SAR
- Asociación Portuguesa de Operadores Expresso
- Asociación Portuguesa de Franchising
- Cámara de Comercio Luso-Española

Resumen de inversión en otras actividades de interés general en 2009

Cultura
2.484.093 €

Otros
75.110 €

3. ESTRATEGIA comunicación

Considera su Responsabilidad Social como una parte integrante y diferenciadora de su política de comunicación corporativa.

Realiza la comunicación al exterior a través de su página web www.mrw.es, Memoria Social, MRW Magazine (publicación corporativa) mediante participación a un gran número de ponencias y conferencias en las que explica el caso MRW y, a través de notas de prensa en diferentes medios de comunicación.

CERTIFICADO EFR

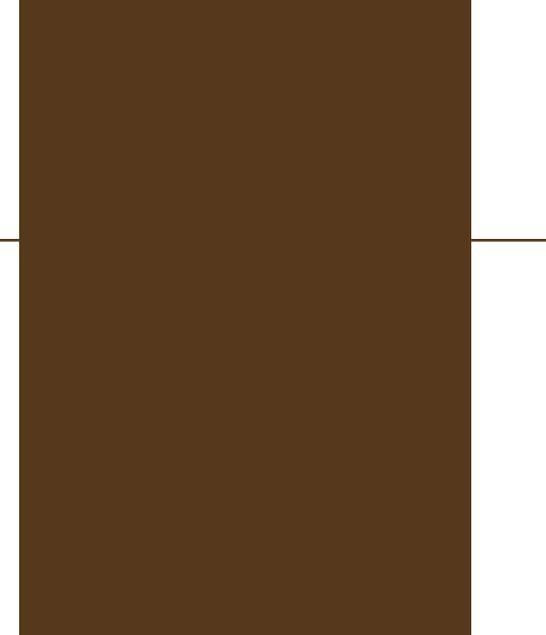
La empresa, como parte de la sociedad, tiene derechos y obligaciones que debe armonizar con su misión y objetivo de crear riqueza. Su responsabilidad social empieza por los más cercanos: los empleados y sus familias.

Es por ello que se desarrolla un estándar de gestión empresarial de referencia y un Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) de certificación para empresas y administraciones públicas y privadas. Su objetivo principal es facilitar y mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados.

El proceso de certificación es llevado a cabo por la Fundación +Familia a través de un comité de certificación establecido al efecto.

La Fundación +Familia, constituida en abril de 2003, surge como iniciativa social y de carácter benéfico, para la protección y promoción de la familia.

Las políticas de EFR son las directrices generales de la alta dirección de MRW en cuanto a conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados, constituyendo una de las partes fundamentales del Modelo. Aportan los contenidos y circunscriben el marco de referencia de MRW.



Las distintas políticas formales consideradas familiarmente responsables, se pueden agrupar en varias categorías:

- De estabilidad en el empleo: políticas dirigidas a eliminar o minimizar determinados efectos de la sociedad actual, tales como la filosofía de rotación cero.
- De flexibilidad laboral: políticas a través de las cuales los horarios estrictos y controles presenciales y de horas trabajadas se sustituyen por horarios flexibles, jornadas intensivas, teletrabajo, etc.
- De apoyo profesional: políticas a través de las cuales la organización se involucra en el desarrollo profesional de sus empleados, a fin de proporcionarles la ayuda necesaria para el mismo, desde una visión y objetivo de equilibrio y conciliación, pudiendo destacar en este punto medidas como ayudas a la formación, promoción interna, idea premiada, etc.
- De apoyo a la familia: servicios que la empresa ha diseñado para ayudar al empleado en su vida personal y familiar como ampliación del tiempo de lactancia, tickets guardería, envíos gratuitos, ofertas comerciales, Plan PIA (capítulo Acción Social).
- De apoyo a la integración y a la igualdad de oportunidades, con especial atención a la integración de colectivos que en la actualidad están socialmente desfavorecidos y a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito profesional, medidas como el acuerdo con Fundosa o el hecho de que MRW forme parte de diversos proyectos por la igualdad, como el programa Óptima o el "Proyecto PI" (Por la igualdad).

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

El modelo EFR ha sido diseñado para permitir una certificación basada en una serie de requisitos cualitativos y cuantitativos.

En cuanto a los requisitos cuantitativos, el Modelo se estructura sobre una base de 2.000 puntos.

En función de la puntuación obtenida la organización puede encontrarse en uno de los cuatro supuestos o niveles que a continuación se presentan:

D-Escéptica: 0 - 250 puntos

C-Comprometida: 251 - 800 puntos

B-Proactiva: 801 - 1.450 puntos

A-Excelente: 1.451 - 2.000 puntos

MRW se ha certificado como empresa Proactiva en el **nivel B**.

CERTIFICADOS INTERNACIONALES

EFQM (European Foundation Quality Management): desde 1999 MRW trabaja bajo los parámetros de esta Certificación Europea que tiene como objetivo ayudar a las organizaciones (empresariales o de otros tipos) a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento, ajustándose de un modo más amplio a nuestro modelo de calidad total.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las empresas se comprometen a ir implantando los siguientes diez principios, hasta que formen parte de su estrategia y de sus operaciones.

Derechos humanos

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

Normas laborales

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

Medio ambiente

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



ACTUALMENTE EL GRUPO MRW FORMA PARTE DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES

Es presidente de la AECI (Asociación Española de Courier Internacional)

Es vocal de:

- Fomento del Trabajo Nacional
- Asociación Española de Franquiciadores, AEF
- Consejo Asesor Postal
- Miembro del Comité Organizador del Salón Internacional de la Logística
- Comité de Responsabilidad Social de Fomento del Trabajo
- Asociación Portuguesa de Operadores Expresso
- Asociación Portuguesa de Franchising
- Cámara de Comercio Luso-Española

Es miembro del Patronato de:

- La Fundación EADA (Escuela de Alta Dirección y Administración)
- Fundación ROSE de la CAM (Caja de Ahorros del Mediterráneo)

Es miembro del Grupo de Trabajo de Carga Aérea MPL (Madrid Plataforma Logística)

Es miembro de la Asamblea General del Club de Excelencia y Sostenibilidad

Es miembro de la Junta Directiva de:

- AECAF (Asociación Española de Carga Fraccionada)
- Club de Excelencia en Sostenibilidad

calidad

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 el plan estratégico de la compañía basado en la calidad total. En 1995 fue la primera empresa del sector en obtener la certificación ISO 9002 de Calidad para la totalidad de sus Franquicias, Plataformas Operativas e Instalaciones Centrales.

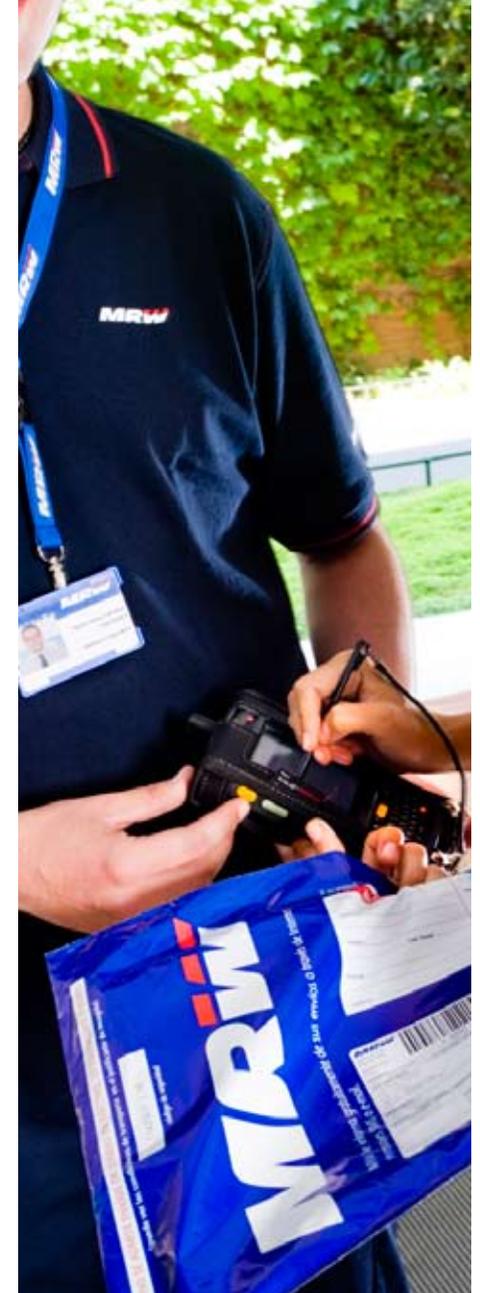
MRW ha certificado la eficacia de los procesos de prestación del servicio de transporte urgente y mensajería creando su propio Modelo de Excelencia, el MRW Quality certificado por APPLUS LGAI Technological Center.

Los auditores de APPLUS analizaron todos los procesos implantados en el Departamento de Calidad, midiendo la eficacia de los procesos y su orientación hacia la mejora continua en la prestación de servicio de transporte urgente y mensajería, determinando que son conformes con los requisitos del Modelo de Excelencia MRW Quality.

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, inmediatamente se redirige sin que se tenga en cuenta el coste de la operación.

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



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.

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

SERVICIOS OFRECIDOS

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

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

Venezuela

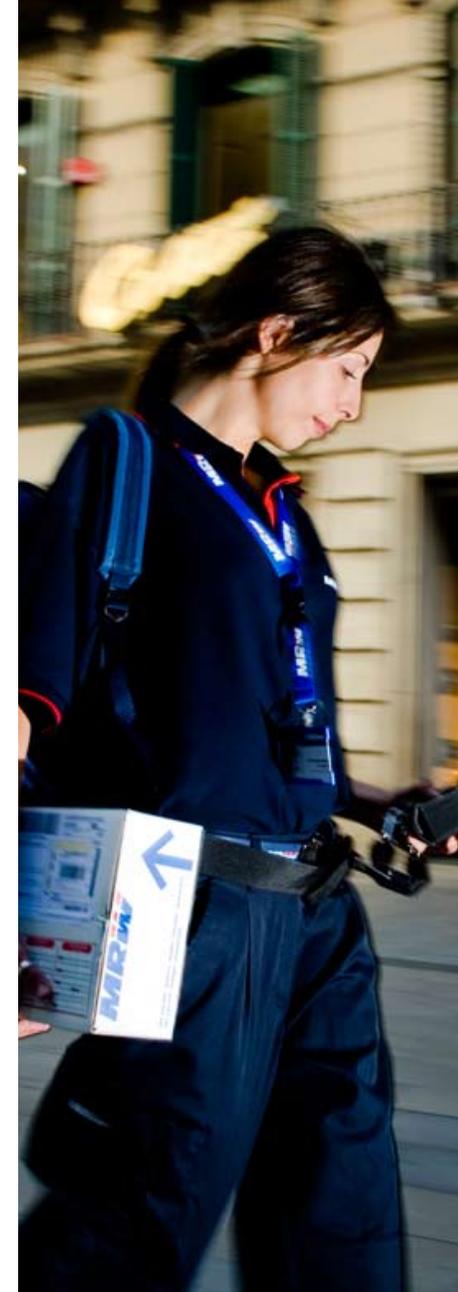
Servicios nacionales

<http://www.mrw.com.ve/nacional.html>

Servicios internacionales:

<http://www.mrw.com.ve/internac.html>

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



4. PERSONAS

Ha desarrollado varios sistemas de gestión de recursos humanos enfocados a la motivación y cualificación del personal, así como a fomentar su participación en el futuro de la organización y estimular el orgullo de pertenencia a la misma.

Todos los datos que aparecen en PERSONAS se refieren a la plantilla de Instalaciones Centrales y Plataformas Operativas del Grupo MRW.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Sigue un criterio de no discriminación a todos los niveles en sus procesos de selección de personal.

La selección se realiza bajo las siguientes premisas:

1. Comunicación interna: cualquier vacante se hace extensible a toda la plantilla facilitando de esta manera posibles promociones o cambios de Departamento.
2. 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 exclusión social.
3. En paralelo se revisan CV archivados en Personas (Recursos Humanos) o referenciados por colaboradores en activo.
4. Si todavía no se ha encontrado a la persona adecuada al puesto, se cuelga la solicitud en portales de bolsa de trabajo y se informa a Empresas de Trabajo Temporal.

La acogida del nuevo colaborador es fundamental para la socialización y buena integración del mismo en la empresa.

La misma se compone de siete fases:

1. Asignación de un tutor/a que le acompañará las primeras semanas para facilitar su integración.
2. Facilitación del Manual de Acogida.
3. Tras el período de prueba su responsable directo se encargará de presentarlo/a al resto de responsables y departamentos.

ESPAÑA

Edad media de la plantilla

Hombres **35 años**

Mujeres **31 años**

Número de empleados

Total empleados **660**

Contrataciones nuevas **85**

Bajas **53**

PORTUGAL

Edad media de la plantilla

Hombres **35 años**

Mujeres **33 años**

Número de empleados

Total empleados **42**

Contrataciones nuevas **2**

Bajas **2**

VENEZUELA

Edad media de la plantilla

Hombres **30 años**

Mujeres **34 años**

Número de empleados

Total empleados **277**

Contrataciones nuevas **119**

Bajas **103**

4. Llevará a cabo el "Vagabundeo" (apartado comunicación interna, capítulo Personas) y realizará la Visita Guiada con el Director de Relaciones Externas.
5. Se dará por finalizado su proceso de acogida con la presentación al Comité de Dirección.
6. Tras los 3 meses de su incorporación y antes de los 6, tendrá una entrevista con Relaciones Corporativas para hacer un seguimiento de su incorporación, cumplimiento de expectativas...

RECONOCIMIENTO Y PROMOCIONES

Anualmente se revisan las promociones y retribuciones salariales de manera individual.

Considera que además de una retribución competitiva, el reconocimiento externo e interno es importante para las personas que colaboran en el desarrollo social de la empresa.

En España se incentiva la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, las que se ponen en marcha y que benefician a toda la Red, premiando al empleado que la propuso con **323,02 €**. En 2009 los empleados hicieron **52** propuestas de las que se han puesto en marcha el **13,46%**.

También se realizan periódicamente encuestas de valoración del clima laboral, donde se detecta la visión del empleado respecto a diferentes aspectos de la organización, sus obligaciones, el entorno laboral... y bianualmente se pregunta a las personas vinculadas a MRW por su implicación en acciones solidarias.



FORMACIÓN

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.

FORMACIÓN DEL PERSONAL DE INSTALACIONES CENTRALES Y PLATAFORMAS

Apuesta por el crecimiento profesional de sus trabajadores y ofrece tres fórmulas diferentes de formación:

1. Cursos In Company, de habilidades directivas y gestión del tiempo para responsables y directivos, y de idiomas para todos los trabajadores. También incluimos en este apartado aquellos cursos que por espacio no pueden realizarse en las instalaciones pero se realizan externamente en horario laboral. En total se han realizado **58** cursos.
2. Subvención del **80%**, cuando el trabajador propone a la empresa realizar un curso de formación. Durante el año 2009 se han subvencionado **24** cursos.
3. Subvención del **100%**, cuando la formación viene sugerida por parte de la empresa. En 2009 se han subvencionado **13** cursos.

FORMACIÓN A FRANQUICIAS

El Departamento de Formación ofrece a las Franquicias la formación más actualizada en gestión operativa, administrativa y en técnicas comerciales. Se realiza una formación obligatoria para todas las Franquicias de nueva apertura o para aquellas que de forma continuada están por debajo de los límites de producción o calidad de Servicio establecidos.

Además, hay una formación voluntaria que las Franquicias pueden solicitar para mejorar sus índices de calidad y de venta, o como medida preventiva.

INVERSIÓN EN FORMACIÓN EN CENTRAL Y PLATAFORMAS

Personas formadas
329

Horas lectivas
13.846

Inversión
142.869 €

INVERSIÓN EN FORMACIÓN EN FRANQUICIAS

Personas formadas
645

Franquicias implicadas
392

Horas lectivas
24.952

Inversión
2.769.095 €

comunicación interna

Busca una integración de todos los niveles de comunicación con los diferentes interlocutores, fomentando la comunicación interdepartamental y la involucración del personal en las actividades internas de la compañía. Los diferentes medios de comunicación interna de la compañía son:

Desayunos diarios de trabajo, en los que los directivos de todas las áreas, se reúnen junto con el Presidente y el Comité de Dirección.

Comunicados internos de la compañía que diariamente llegan a todo el personal y Franquicias.

Los Portales Corporativos o Intranet, permite la comunicación entre toda la plantilla, tanto de las Instalaciones Centrales, como de las Franquicias, Plataformas Operativas y Divisiones.

Visitas guiadas a las Instalaciones Centrales y Plataforma Operativa.

En España:

A través del **"Vagabundeo"** cada empleado de las Instalaciones Centrales dedica todo un día a pasar por todos los departamentos de la compañía para conocer las tareas y la operativa diaria de cada uno. Posteriormente pueden realizar propuestas de mejora en los procesos.

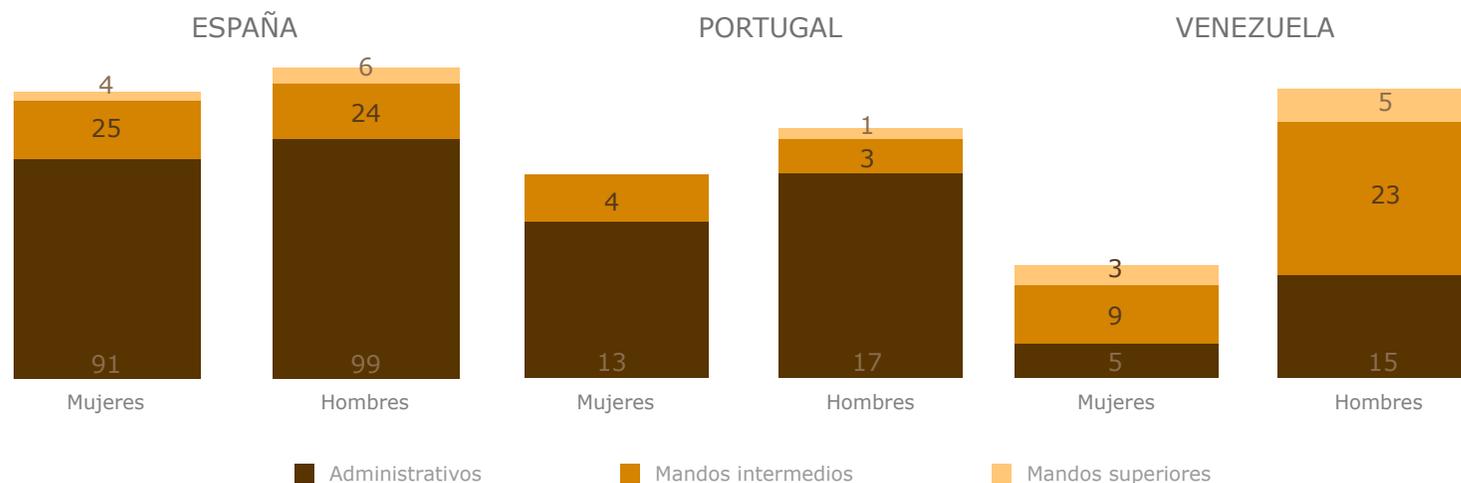
MRW Magazine, publicación corporativa que se creó en 1993. Tiene una tirada de más de **82.000 ejemplares** trimestrales. Distribuido a todo el personal, Franquicias y Clientes de MRW.



igualdad de oportunidades

Tiene como principio la igualdad de oportunidades y de condiciones de trabajo para todas las personas. Por ejemplo, en España, para hacerlo realidad, desde 1997 está vinculada al Programa Óptima, auspiciado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que certifica la igualdad laboral y salarial entre hombres y mujeres. Promueve la contratación de personas con discapacidad y con otras dificultades de acceso al mercado laboral.

RELACIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES POR CATEGORÍA PROFESIONAL



FORMACIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En España en 1997, MRW firmó el primer acuerdo de colaboración con Fundosa Social Consulting (Sociedad de la Fundación ONCE), en el que se comprometía a contratar en un período de tres años a cien personas con alguna discapacidad. Este acuerdo engloba a Instalaciones Centrales, Plataformas Operativas y Franquicias. Tras sucesivas renovaciones, desde la firma del primer acuerdo se han incorporado a MRW **280 personas** con otras capacidades.

A 31 de diciembre de 2009 había **20** personas con discapacidad en plantilla de las Instalaciones Centrales, (8,03%) y **11** en las Plataformas Operativas (5,79%).

Además, hay que tener en cuenta que también las Franquicias contratan personas con discapacidad.

Desde las Instalaciones Centrales se informa periódicamente a las Franquicias sobre las posibilidades de contratación de personas con discapacidad para que lo incluyan en sus políticas de gestión.



COMPRAS EN CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Desde el año 2000, en consonancia con su política medioambiental, MRW decidió contratar en España una empresa externa para realizar las funciones de reciclaje de papel, cartón y consumibles informáticos. De los diferentes proveedores posibles, se decidió, por su profesionalidad y por su componente social, contratar al centro especial de empleo Femarec, que da empleo a **195** personas, de las que **150** tienen discapacidad psíquica. Además, contrata servicios de papelería con Icaria Iniciativas Sociales para la adquisición de material de oficina serigrafiado, quien a su vez emplea aproximadamente a **125** personas con discapacidades físicas y psíquicas.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

	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 €

Se traslada, a cada uno de los proveedores, una carta con la misión, visión y valores, así como los compromisos sociales con el fin de hacerles partícipes de la política de Responsabilidad Social de MRW.

APOYO TÉCNICO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

La colaboración con estos centros está enmarcada dentro del Plan Ayuda. De las **7.203** entidades sin ánimo de lucro que obtienen descuentos en Servicios de transporte urgente a nivel de grupo, el **31,46%** trabajan en el campo de la discapacidad.

INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON OTRAS DIFICULTADES DE ACCESO AL MERCADO LABORAL

También considera a las personas con dificultades de acceso al mercado laboral, principalmente a personas mayores de 45 años y a personas inmigrantes de otros países.

En las sedes de las Instalaciones Centrales, el **12,58%** son personas mayores de 45 años, entre los que **29** son hombres y **9** mujeres.

En las Plataformas Operativas, el **8,52%** son personas mayores de 45 años, entre los que **28** son hombres y **3** mujeres.

En España las personas que vienen de otros países representan el **11,76%** de la plantilla de las Instalaciones Centrales y el **6,87%** en las Plataformas Operativas.

BENEFICIOS SOCIALES

Al margen de políticas laborales y lo estipulado por ley, ha adoptado medidas para intentar mejorar la calidad de vida de sus empleados. Dentro de estas medidas se encuadran las continuas mejoras en las instalaciones de sus oficinas y su mantenimiento, facilitar optimización progresiva de los horarios de los departamentos que realizan jornada partida para que puedan realizar horarios continuados. Se apuesta por puestos de trabajo ergonómicos, actualización de equipos informáticos o espacios diáfanos con luz natural.

Entre los beneficios sociales comunes de los tres países cabe destacar:

- Proporción de tickets guardería y ayuda económica, para servicios de guardería de los hijos de los empleados. Esta medida se implantó en 2004. Desde la fecha, se ha subvencionado la guardería de **158** niños y, además en 2009, se realizó una ayuda económica de **2.786,60 €** para **16** niños.
- Gimnasio
- Sala Ocio-Internet gratuita
- Comedor con máquinas dispensadoras
- Parking privado y vigilado para el personal



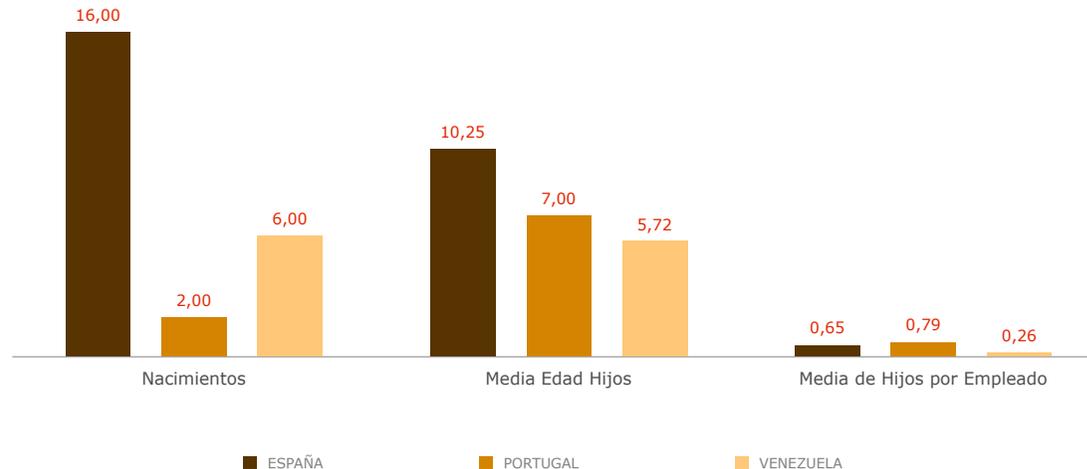
España y Portugal:

- Flexibilidad horaria (en entrada y salida).
- Plan PIA (capítulo Acción Social).
- Mantiene jornada laboral continuada para el **88%** (España) y **52%** (Portugal) de la plantilla.
- Un envío gratuito al mes para todos los empleados.

España:

- Ampliación del permiso matrimonial.
- Sala de descanso.
- Solárium.
- Biblioteca, con libros de préstamo gratuito y sala de lectura para los empleados.
- Sillones de masaje.
- Jornada reducida para el empleado en el día de su cumpleaños.
- Una semana de vacaciones al cumplir un decenio en la empresa (10, 20, 30... años de antigüedad).
- Duplica la media hora de lactancia estipulada por ley.
- Da facilidades para elegir horario en caso de que se desee reducir la jornada laboral.

INDICADORES DE NATALIDAD



sistemas de salud y seguridad

Existe una normativa de prevención de riesgos laborales elaborada según cada categoría profesional y/o trabajo realizado.

Anualmente se imparten formaciones en prevención de riesgos laborales para los trabajadores, adaptando la formación al trabajo desempeñado.

El total de los Servicios de Prevención Ajenos de Riesgos Laborales, Actividad Preventiva y Vigilancia para la Salud, contratado a proveedores externos, ha supuesto que durante 2009 se realizaran diversos cursos relativos a la materia de Prevención de Riesgos, representando el **40,17%** de la formación total.



5. ACCIÓN SOCIAL

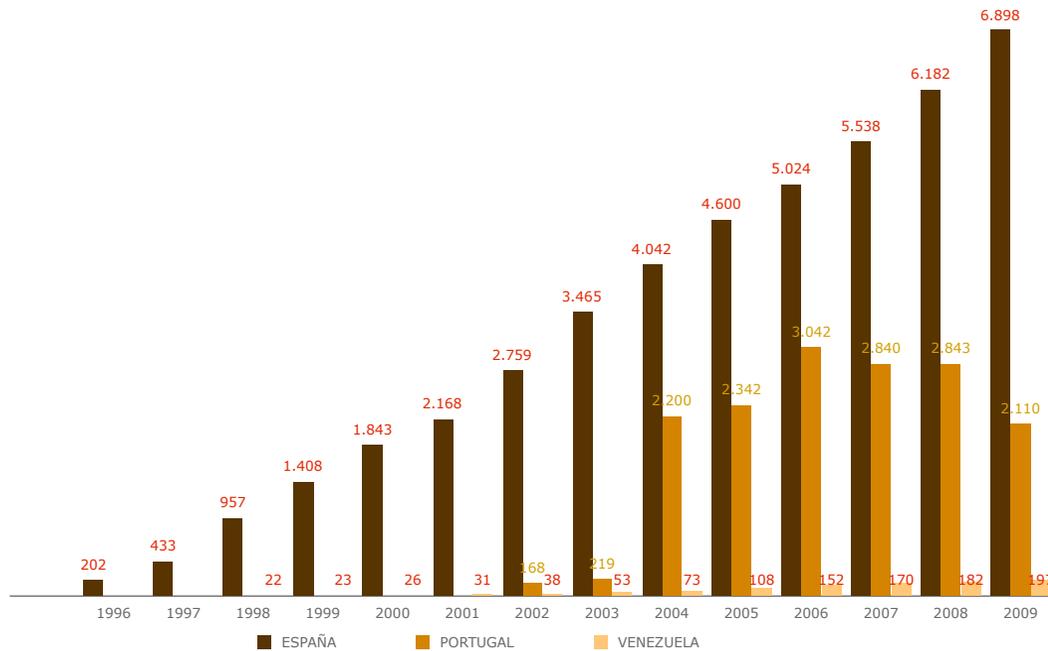
El Grupo MRW dispone de una serie de planes gratuitos o con importantes descuentos para ayudar o colaborar en proyectos de organizaciones sociales o grupos de interés social, realizados con la misma atención y estándares de calidad que el resto de Servicios a Clientes de pago.

PLAN AYUDA

Inversión: 5.341.246 €

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

ENTIDADES ADSCRITAS AL PLAN AYUDA



PLAN AYUDA CULTURA**Inversión: 2.276.979 €**

Las librerías y editoriales pueden realizar sus envíos con importantes descuentos, apoyando a través de este Plan, la difusión cultural.

PLAN NUEVA EMPRESA**Inversión: 172.444 €**

Para las empresas de nueva creación MRW ofrece también importantes descuentos en sus envíos durante tres años, apoyándoles así en el inicio de su actividad.

PLAN SUB-25**Inversión: 1.243.390 €**

Los estudiantes menores de 25 años (incluidos) que cursan sus estudios desplazados de su lugar habitual de residencia, pueden emitir o recibir de sus familiares directos un envío gratuito al mes.

PLAN ForUn**Inversión: 167.777 €**

Para que los estudiantes y profesores españoles en el extranjero, puedan recibir de sus familiares directos un envío gratuito al mes.

PLAN 2000**Inversión: 207.323 €**

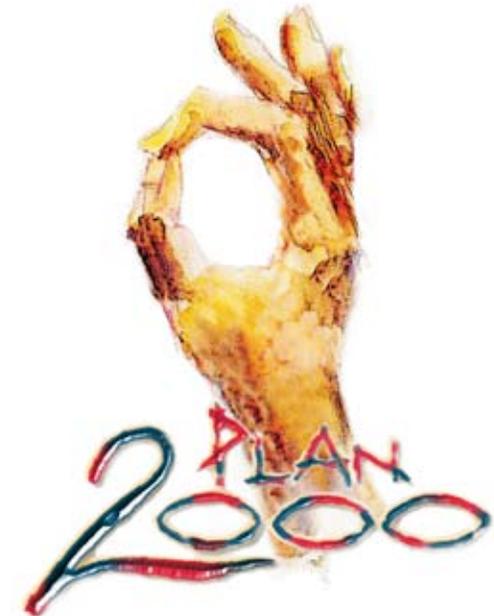
Para que las personas con alguna discapacidad puedan emitir o recibir un envío gratuito al mes.

PLAN GRAN FAMILIA**Inversión: 479.909 €**

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

PLAN MAYOR**Inversión: 7.983 €**

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



PLAN AMIGO

Inversión: 17.509 €

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

PLAN CAMPAÑAS SOLIDARIAS

Inversión: 84.924 €

También realiza diferentes actuaciones utilizando su infraestructura, a través del Plan Campañas Solidarias. Este Plan instituyó una ayuda que MRW prestaba en España desde 1995, poniendo a disposición de las entidades sus Franquicias como puntos de recepción de las donaciones a nivel nacional, transportando de forma gratuita el material recepcionado hasta el punto de clasificación que indica la entidad promotora de la campaña.

Desde entonces ha colaborado en **96** Campañas de diferentes características con **70** entidades distintas. En 2009 colaboró en:

- CAMPAÑA AUDÍFONOS SOLIDARIOS. GAES SOLIDARIA
- CAMPAÑA DE RECOGIDA DE MATERIAL ORTOPÉDICO POR Y PARA LA SOLIDARIDAD. ASSOCIACIÓ D'AMPUTATS SANT JORDI
- CAMPAÑA DE RECOGIDA DE MATERIAL INFORMÁTICO "INFORMÁTICA SOLIDARIA". FUNDACIÓ BANC DE RECURSOS
- CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ALIMENTOS "GRAN RECOLECTA DE ALIMENTOS". BANCO DE ALIMENTOS
- CAMPAÑA PAQUETES DE PAZ A BIRMANIA. BIRMANIA POR LA PAZ
- CAMPAÑA +CULTURA (6ª EDICIÓN). ROTARY CLUB Y SOS TUCUMÁN
- UN CONTENEDOR DE ILUSIÓN (3ª EDICIÓN). AYUDEMOS A UN NIÑO
- LOS MAYORES TAMBIÉN CREEN EN LOS REYES MAGOS (9ª EDICIÓN). ASOCIACIÓN EDAD DORARA MENSAJEROS DE LA PAZ
- PANCHITO MANDEFUÁ. PERSONAL DE CENTRAL Y FRANQUICIAS DE MRW VENEZUELA
- LOS MEDIADORES. TV VENEVISIÓN

PLAN PIA

Inversión: 959 €

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.



PREMIOS Y MENCIONES RECIBIDAS EN 2009 POR LA ACCIÓN SOCIAL

En 2009 recibió **15** nuevos galardones de los cuales los siguientes fueron en reconocimiento a la labor social o de integración laboral de personas en condiciones especiales.

- Premio Capital en Femenino al directivo que más ha potenciado la igualdad/conciliación en su empresa. Otorgado por la Revista Capital.
- Reconocimiento a MRW por su solidaridad. Otorgado por la ONG Aldeas Infantiles SOS.
- Premio Dirigentes Catalunya a MRW, en la modalidad Responsabilidad Social Corporativa. Otorgado por la Revista Dirigentes.
- Premio Fundación Alares a la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral. Otorgado por la Fundación Alares.
- Mención recibida por la Acción Social. Otorgada por la Sociedad anticancerosa de Venezuela.
- Mención recibida por la Acción Social. Otorgada por Jorge Egan-Piloto Enduro.

VOLUNTARIADO

En España, ponemos a disposición de las entidades que precisan voluntarios nuestros Portales Corporativos, a los que tienen acceso todos los integrantes de MRW y además nuestra página web, en ambos soportes publicamos la información del voluntariado que solicitan.



6. MEDIO AMBIENTE

Continúa desarrollando su política medioambiental bajo el signo de la prevención.

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.

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

En las Instalaciones Centrales y Plataformas Operativas el esfuerzo se centró y sigue centrándose en las acciones de formación medioambiental propagando buenas prácticas para el correcto uso energético. Así, tanto la instalación de sensores de encendido/apagado para la luz, como la recomendación de ahorro de agua son medidas que potencian este tipo de acciones.

De todos modos, la política de expansión de la Marca, situándose como la empresa más cercana a sus Clientes a través de la Red de Franquicias, facilita que en un porcentaje muy alto, la recogida en la primera milla o la entrega en la última, se realice a través de mensajeros a pie o que sean nuestros propios Clientes quienes nos entreguen o vengan a recoger el envío, hecho que sin duda rebaja el ratio de emisiones de los mismos.

La constante revisión de la flota que se realiza en las Plataformas Operativas nos ayuda a mantener un parque automovilístico moderno que previene la pérdida de líquidos, mala carburación o excesiva contaminación mas allá de los rangos que los fabricantes de los vehículos tienen parametrizados.



El control de segregación de residuos con gestores autorizados nos otorga la confianza para la correcta utilización de los mismos.

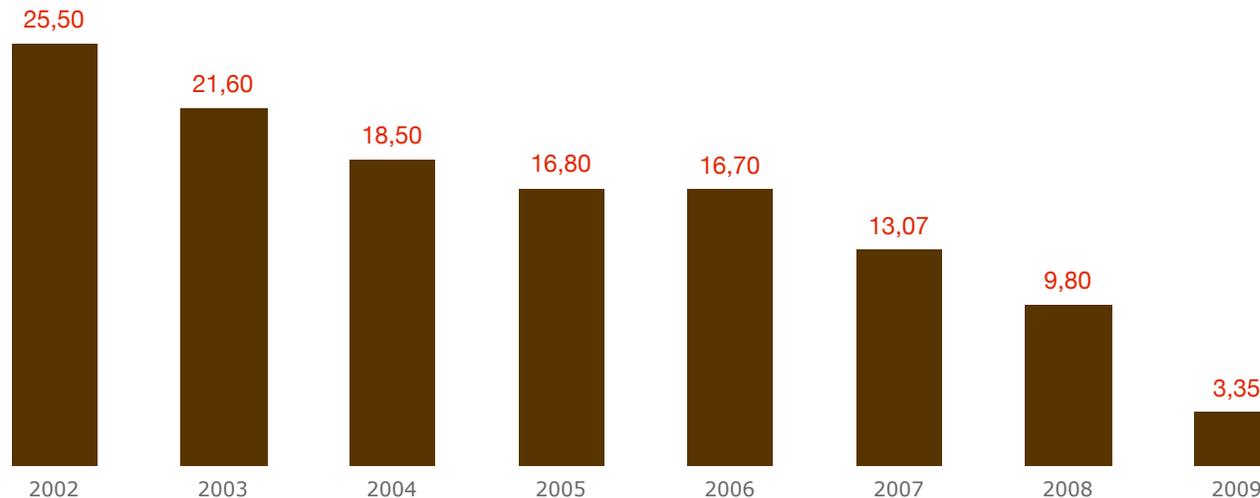
Siempre que es posible los Departamentos de Compras seleccionan productos reciclables o biodegradables y no contaminantes.

Siguiendo la línea de Responsabilidad Social de la compañía, MRW participa en diversas acciones de carácter ecológico y medioambiental, desde una Campaña de recogida de cartuchos de impresora y toner, a la participación como miembros en diferentes foros que trabajan la responsabilidad medioambiental como son el Club de Excelencia en Sostenibilidad, la Fundación Movilidad o el Ayuntamiento de Madrid.

A modo de ejemplo les resumimos algunos hitos fruto de nuestra política medioambiental:

- En el año 2009 hemos reciclado **6.450,50 kg**, reduciendo en **3,35 toneladas** el uso de papel.
- Al mismo tiempo, el uso de la videoconferencia ha dado como resultado una no emisión de **65,5 toneladas de Co2** a la atmósfera.
- Además en España, se ha reducido un **15%** el consumo energético en las Instalaciones Centrales.

REDUCCIÓN USO PAPEL (TONELADAS)



7. ENCUESTA

Con el fin de conocer su opinión sobre nuestra Memoria Social, agradecemos nos cumplimente la siguiente encuesta:

1. Usted ha leído...

Todo el documento

Solo una parte

2. ¿Qué capítulo le ha resultado más y menos interesante? Puede marcar más de una opción

Más interesante

Menos interesante

Carta de la directora de Responsabilidad Social

Dimensión

Organización

Estrategia

Personas

Acción Social

Medio Ambiente

3. Valore los siguientes aspectos de la Memoria Social 2009 MRW para indicar cómo ha sido para usted la lectura

Muy adecuado

Bastante adecuado

Algo adecuado

Poco adecuado

Nada adecuado

Cantidad de páginas

Orden estructura

Calidad contenidos

Calidad en la redacción

4. ¿Cómo conoció esta publicación?

Web MRW

Noticia (Prensa, radio, televisión)

Boca-boca o recomendación

MRW Magazine

Internet

Otros

5. ¿A qué grupo de interés pertenece? Puede marcar más de una opción

Empleados

Administraciones públicas

Entidades sin ánimo de lucro

Sociedad general

Comunidad académica

Franquiciados

Bussines Partner

Clientes

Colectivos desfavorecidos

Proveedores

Medios de comunicación

Competencia

6. Género

Hombre

Mujer

7. Edad

De 18 a 34 años

De 35 a 54 años

Más de 55 años

8. ¿Qué cargo tiene?

Directivo

Técnico

Sin empleo

Empleado / Administrativo

Estudiante

Otros

[Restablecer formulario](#)

[Enviar encuesta Memoria 2009](#)