



# MEMORIA SOCIAL 2013

ELABORADO POR MRW · OCTUBRE 2014





## INTRODUCCIÓN

---

Barcelona, octubre 2014

Apreciados/as,

Un año más tenemos el placer de poner a su alcance nuestra Memoria Social que resume nuestras acciones en Responsabilidad Social durante el año 2013.

Desde 1993 realizamos envíos solidarios financiados principalmente 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 principalmente por el propio accionariado y la red de franquicias. Desde 1993 hemos realizado más de 19 millones de envíos solidarios.

A través de esta Memoria, podrán conocer el detalle de las acciones que hemos llevado a cabo en 2013, que muestran como en MRW nos esforzamos continuamente en gestionar el negocio de forma responsable y sostenible.

Es también un placer, con esta Memoria, poder compartir con Ustedes algunos de los proyectos de la Fundación MRW, enmarcados en el nuevo objetivo de apoyo a proyectos solidarios para personas con discapacidad psíquica y sus entornos, promoviendo su integración.

A pesar de la coyuntura actual, año tras año las empresas estamos trabajando para mantener nuestra solidaridad. Es nuestra filosofía, nuestra manera de entender la colaboración y la aportación a la Sociedad.

Reciban un cordial saludo,

Sra. Josepina Domènech Palau  
Presidenta de la Fundación MRW





## 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

OCTUBRE 2014



## DIMENSIÓN IBERIA 2014

### FRANQUICIAS

Más de 600

### PLATAFORMAS LOGÍSTICAS

45

### CAPITAL HUMANO

Más de 10.000 personas  
vinculadas a la marca

### VEHÍCULOS

Más de 2.500



## DIMENSIÓN IMPLANTACIÓN DE FRANQUICIAS MRW

El Grupo MRW nace en Barcelona, en 1977, como una compañía de mensajería urbana. De capital 100% nacional. Es la marca de transporte urgente para envíos nacionales e internacionales. En 37 años, MRW ha pasado de ser una mensajería local a una multinacional del transporte y la logística. Presencia en Andorra, España, Gibraltar, Portugal y Venezuela.





## 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 **289 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 **247** personas de las que **137** tienen discapacidad.

### Apoyo técnico a centros especiales de empleo

La colaboración con estos centros está enmarcada dentro del Plan Ayuda. De las **más de 10.000 entidades sin ánimo de lucro** que obtienen descuentos en sus Servicios de transporte urgente, el 30% trabajan en el campo de la discapacidad.

### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Año	FEMAREC
2000	3.485 €
2001	4.191 €
2002	4.862 €
2003	4.862 €
2004	5.995 €
2005	7.221 €
2006	7.532 €
2007	7.097 €
2008	8.694 €
2009	10.378 €
2010	7.384 €
2011	8.215 €
2012	12.225 €
2013	6.884 €

## RECURSOS

EN 2013 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

### FSC Inserta

Fundación ONCE

## 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](http://www.mrw.es/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_nacional.asp)

#### Servicios internacionales

[http://www.mrw.es/servicios\\_transporte\\_urgente/MRW\\_transporte\\_internacional.asp](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](http://www.mrw.pt/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_nacional.asp)

#### Servicios internacionales

[http://www.mrw.pt/servicios\\_transporte\\_urgente/MRW\\_transporte\\_internacional.asp](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 **657**

### SERVICIOS CENTRALES PORTUGAL



#### Edad media de la plantilla

HOMBRES **38 años**  
MUJERES **36 años**

#### Número de empleados

TOTAL EMPLEADOS **44**

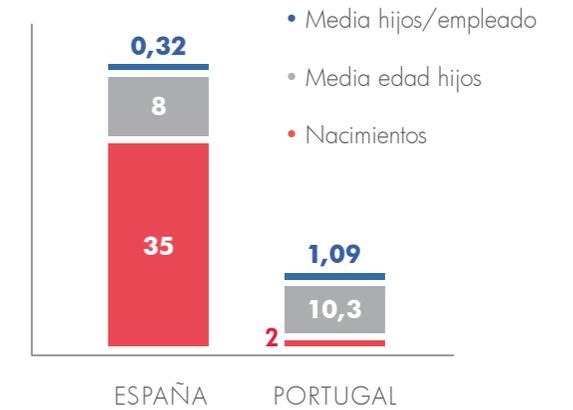
## PERSONAS SELECCIÓN DE PERSONAL

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 exclusión 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.

Desde 2003 MRW contribuye con el Ticket Guardería; abonando a aquellos empleados con hijos menores de 3 años que acudan a la guardería, un pago mensual de 105€ por empleado. En 2013, 47 empleados se beneficiaron de esta ayuda.

### 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	230
• Franquicias implicadas	109
• Horas lectivas	1.840 horas
• Inversión	204.700 €



## 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 289 personas con alguna discapacidad.

**A 31 de diciembre de 2013** había **37** 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 **17%** son personas mayores de 45 años en las Instalaciones Centrales y Plataformas operativas.

Las personas procedentes de otros países representan el **4,26% de la plantilla** de las Instalaciones Centrales y Plataformas Operativas.

## ACCIÓN SOCIAL EN 2013

MRW es una compañía de capital español 100% privado por lo que gran parte del coste de los envíos solidarios lo asume directamente el propio accionariado y la red de oficinas.

Es nuestra filosofía, nuestra manera de entender la colaboración y la aportación a la Sociedad. Estos envíos se realizan con la misma atención y estándares de calidad que el resto de servicios.

### PLAN AYUDA

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

### PLAN AYUDA CULTURA

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

### PLAN NUEVA EMPRESA

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

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

### PLAN AMIGO

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

## MRW SOLIDARIO EN 2013

Estos envíos solidarios con tarifas muy reducidas cuentan con un descuento superior al 60%. Están dirigidos a colectivos específicos que puedan necesitar un trato favorable.

### ESTUDIANTES

Para que los estudiantes menores de 25 años (incluidos) que estudian desplazados de su lugar de residencia, puedan emitir o recibir envíos con descuento de sus familiares directos.

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para que las personas con alguna discapacidad puedan emitir o recibir envíos con descuento.

### FAMILIAS NUMEROSAS

Para que las familias numerosas puedan realizar envíos con importantes descuentos.

### PERSONAS MAYORES

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

### PERSONAS EN PARO

Para que las personas en situación de desempleo, españolas o residentes en España, puedan realizar envíos con descuento.

### PLAN PIA

Las personas vinculadas a MRW que adopten un niño/a, recibirán una aportación económica.

Los clientes del MRW Solidario son cómplices de nuestra Acción Social, por lo que los envíos efectuados a través de este Servicio, conllevan la aportación de 1€ Solidario para los proyectos de la Fundación MRW.



## FUNDACIÓN MRW 2013

---

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 ayudar a las personas con discapacidad psíquica y a sus entornos, promoviendo su integración.

Los clientes del servicio MRW Solidario 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 dedicadas a las personas con discapacidad psíquica, 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 2013

### OBJETIVO

Apoyar en proyectos solidarios para personas con discapacidad psíquica y sus entornos, promoviendo su integración.

### ENFOQUE

La Fundación MRW lleva a cabo proyectos en beneficio de las personas con discapacidad psíquica.

Para ello la Fundación cede sus instalaciones de las oficinas centrales a entidades sin ánimo de lucro, y colabora también con ellas en proyectos locales que beneficien a las personas con discapacidad psíquica.

Ejes de trabajo en beneficio de las personas con discapacidad psíquica:

- Facilitar conocimientos, actitudes y/o aptitudes necesarias para desempeñar tareas en los diferentes ámbitos de la empresa
- Facilitar el tratamiento de las afectaciones
- Facilitar formación
- Facilitar la integración tecnológica
- Difundir y comunicar acciones para el desarrollo
- Atender y valorar otras solicitudes de colaboración

## FUNDACIÓN MRW EJEMPLOS DE PROYECTOS 2013

Operación sonrisa rumbo a Tenerife

ROTARY CLUB TORRE PACHECO / FQ. MRW CARTAGENA

Con motivo del viaje a Tenerife de 22 chicos y chicas discapacitados psíquicos de la Región de Murcia, Fundación MRW se hizo cargo del transporte de los envíos de estas personas hasta Tenerife.

Recogida de tapones para 100 niños con discapacidad intelectual y sus familias

AODI (Asociación de Ocio para Discapacitados Intelectuales) FRANQUICIA MRW TORRELLANO

Campaña de recogida de tapones para que AODI en Alicante pueda mantener sus proyectos, ofreciendo a los niños y sus familiares: salidas de día, talleres terapéuticos, respiros familiares, escuelas y campamentos de verano.

Esta campaña humanitaria tuvo como destinatarios todos los ciudadanos de la Península, a los que se les solicitó que depositaran en cualquier oficina MRW los tapones con destino a AODI. Fundación MRW se hizo cargo del traslado de los tapones hasta el destino final para el reciclaje.

El beneficio obtenido con el reciclaje de estos tapones fue íntegramente destinado a AODI para sus proyectos.

Cesión Auditorio de MRW en el Edificio Hospitalet (Barcelona)

ASOC. ESCLAT

Jornada plan estratégico para empleados de Asociación Esclat.

La Fundación MRW acogió en el Auditorio de las oficinas de Hospitalet de Llobregat, una jornada de trabajo de la Asociación Esclat dedicada a favorecer el desarrollo e inclusión social de las personas con parálisis cerebral y otras discapacidades similares. La cesión de las instalaciones de servicios centrales forma parte del enfoque y actividades de la Fundación MRW, trabajando en beneficio de las personas con discapacidad psíquica.

Campaña "Recogida de material ortopédico por y para la solidaridad"

ASOCIACIÓN DE AMPUTADOS SANT JORDI

Recepción en las oficinas MRW de material ortoprotético (prótesis, sillas de ruedas, andadores, muletas..) destinado a países en vías de desarrollo.

El sistema sanitario español prescribe una prótesis nueva y una silla de ruedas periódicamente. Conscientes de la realidad que viven las personas con discapacidad en otros países en vías de desarrollo (Kosovo, Haití, Sierra Leona.); los ciudadanos pueden depositar en su oficina MRW más cercana, aquellas prótesis, sillas de ruedas y otro material ortoprotético que, a pesar de estar en buenas condiciones, había dejado de utilizarse.

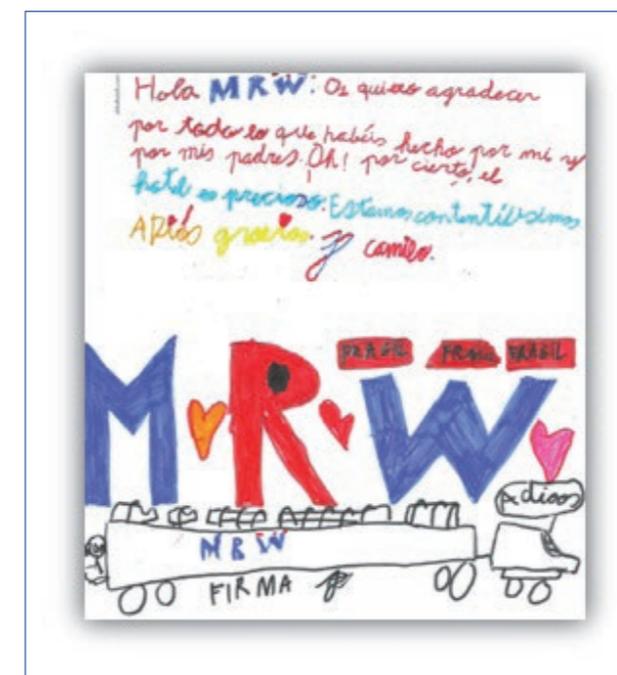
El material recibido se transporta hasta la plataforma operativa de MRW en Barcelona para que sea recogido, revisado y transportado al destino final en estos países.

## FUNDACIÓN MRW EJEMPLOS DE PROYECTOS 2013

### COLABORACIÓN CON 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