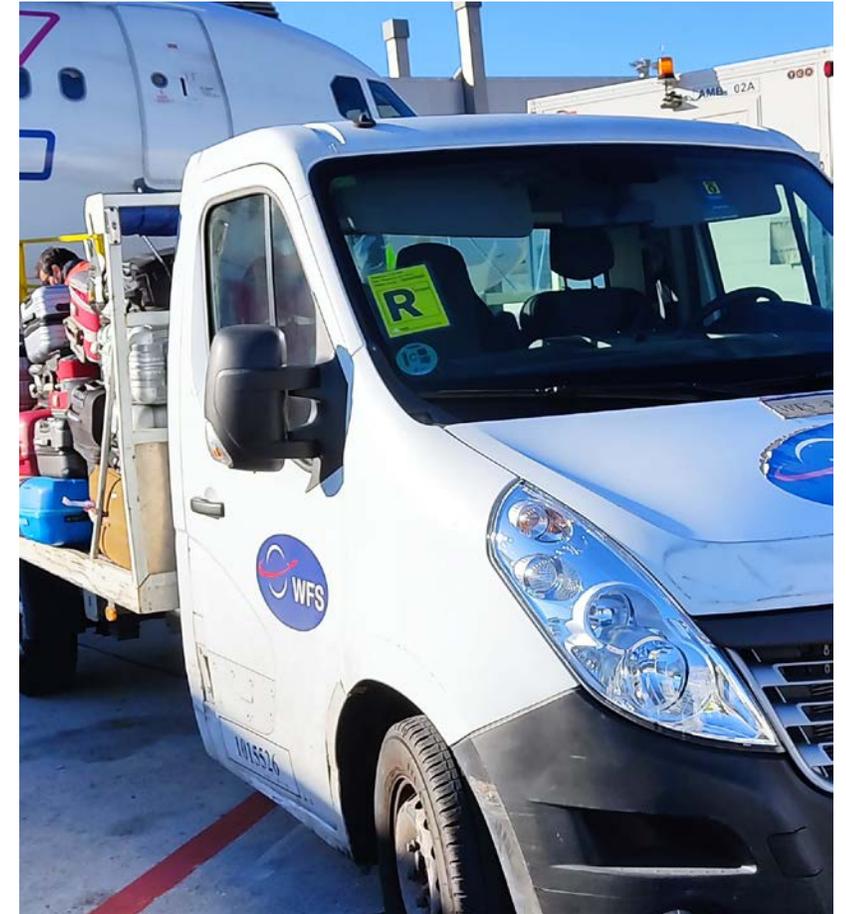


INFORME DE SOSTENIBILIDAD REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_SOCIEDAD

AÑO 1 Trimestre 2024 2024

Correspondiente al 1er Trimestre 2024

Contiene elementos de comparación Años 2019 hasta 1er Trimestre 2024



CAPÍTULO 5 Sociedad. (pág 1-77)

1. Impacto de la actividad (pág 3-5)
2. Consumidores/Clientes (pág 6-35).
3. Clientes GH Global (pág 7-12)
 1. Clientes GH Madrid (pág 13-16)
 2. Clientes GH SVQ (pág 17-20)
 3. Clientes GH SCQ (pág 21-24)
 4. Clientes GH OVD (pág 25-26)
 5. Clientes GH VIT (pág 27-31)
4. Clientes Cargo Global (pág 32-35)
 1. Clientes Cargo Madrid (pág 36.-39)
 2. Clientes Cargo BCN (40-43)
 3. Clientes Cargo VLC (44-46)
5. Incidencias (pág 47-75).
6. Asociaciones sin Ánimo de Lucro (pág 76)
7. Proveedores (pág 77-78)
8. Diversidad (pág. 79)

IMPACTO DE LA ACTIVIDAD EN LA SOCIEDAD Y EN LAS POBLACIONES LOCALES Y EN EL TERRITORIO

- WFS desarrolla su actividad en el sector servicios, en el código CNAE 5223 de “actividades anexas al transporte aéreo” y 5229 de “otras actividades anexas al transporte”.
- Se muestran a continuación el impacto de la actividad de la empresa en las diferentes localidades de cada CCAA donde WFS presta servicios de asistencia en tierra en aeropuertos.
- Se crea más empleo en las localidades cercanas a los diferentes aeropuertos:
 1. Santiago de Compostela
 2. Avilés
 3. Vitoria
 4. Barcelona
 5. Madrid (Aeropuerto de Barajas y Aeropuerto de Getafe)
 6. Valencia
 7. Sevilla
- Para ello WFS, cuando precisa incorporar personal a su plantilla se pone en contacto con los diferentes ayuntamientos y oficinas de empleo de los alrededores de nuestras instalaciones



2.- DIMENSIÓN ECONÓMICA*

*La información fiscal se realiza a través del modelo 232 en el se indica que la matriz es francesa y en el se declaran las cifras anuales, igualmente se realiza el pago anual del impuesto IS. WFS recibe todos los años una bonificación sobre la formación guiada por la organización FUNDAE, a través de la misma se gestiona la formación de los empleados.

**Valor Económico Directo Generado 1T 2024 Ingresos*

20.246.704,33 €

**Valor Económico Distribuido 1T 2024 Salarios, Seguridad Social, impuestos, compras*

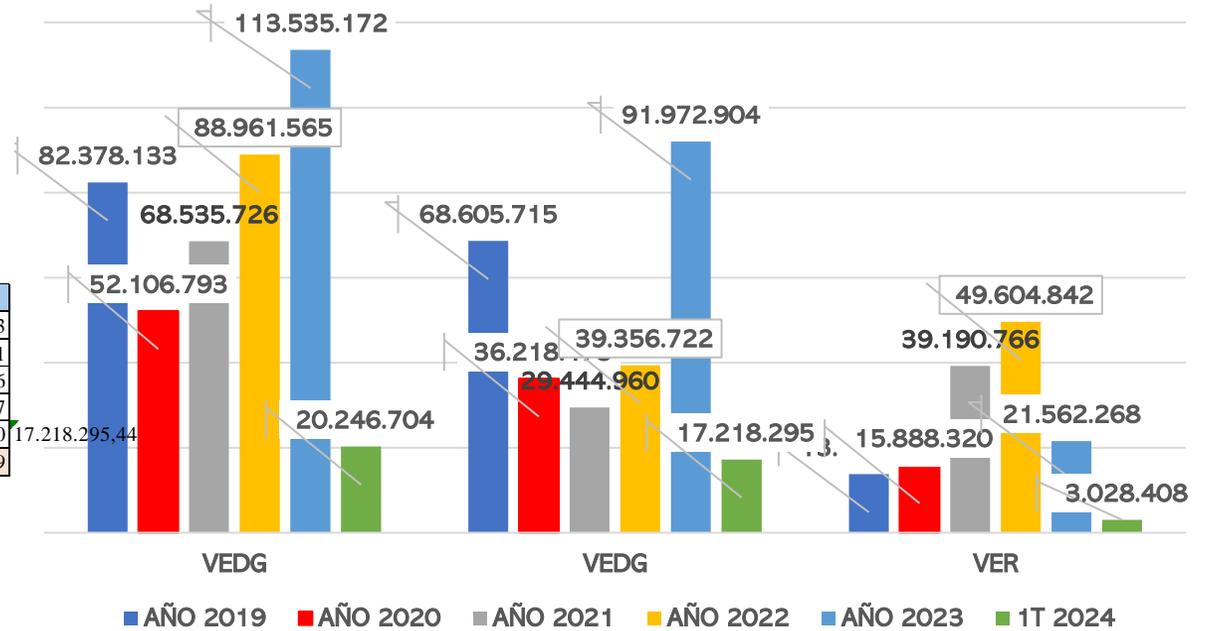
17.218.295,44 €

**Valor Económico Retenido 1T 2024 (VEDG-VED)*

3.028.408,89 €

Datos extraídos de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias 2024

	ENE-FEB 2024	
Valor Económico Directo Generado ENE-FEB 2024	INGRESOS	20.246.704,33
Valor Económico Distribuido ENE-FEB 2024	SALARIOS	6.730.741,11
	SEGURIDAD SOCIAL	1.937.042,36
	IMPUESTOS	987.839,77
	COMPRAS	7.562.672,20
Valor Económico Retenido ENE-FEB 2024	VEDG-VED	3.028.408,89



2.- DIMENSIÓN ECONÓMICA.

CAPEX

		TOTAL
2022	TOTAL ACTIVO 31/12/2021	19.812.239,43
	TOTAL ACTIVO 31/12/2022	19.478.541,87
	AMORTIZACION 31/12/ 2022	1.477.969,81
2023	TOTAL ACTIVO 31/12/2022	19.478.541,87
	TOTAL ACTIVO 31/12/2023	29.358.773,90
	AMORTIZACION 31/12/2023	1.091.909,40
ENE-FEB 2024	TOTAL ACTIVO 31/12/2023	29.358.773,90
	TOTAL ACTIVO 28/02/2024	30.384.209,09
	AMORTIZACION 28/02/2024	157.344,30

OPEX

	ENE-FEB 2024	2023	2022	2021
Salarios	-6.730.741,11	-37.110.648,76	-30.140.969,27	-23.344.426,97
Seguridad Social	-1.937.042,36	-10.886.621,99	-9.142.651,16	-5.610.312,95
Mantenimiento	-543.305,69	-3.064.043,65	-2.599.297,25	-2.102.286,68
Limpieza de aviones	-218.131,32	-1.390.898,34	-1.050.967,22	-566.640,67
Alquiler Locales	-2.694.307,40	-12.390.310,39	-7.350.818,49	-7.041.879,86
Alquiler Equipos	-888.822,48	-4.826.202,15	-4.244.976,92	-3.208.552,72
Alquiler Equipos Oficina	-15.106,95	-101.722,59	-122.604,66	-183.032,88
Comunicaciones	-83.606,70	-612.220,87	-639.705,61	-510.966,39
Gastos de Personal (T&I, Unif. Pens)	-154.737,37	-838.266,21	-849.398,59	-554.096,36
Gastos Pasajeros	-122.107,18	-483.621,77	-225.944,73	-44.921,04
Otros Aprovisionamientos	-93.577,07	-424.122,38	-608.373,82	-443.110,28
Suministro de Oficinas	-32.082,51	-153.561,03	-152.829,38	-92.088,71
Portes Debidos y G4	-57.552,04	-706.307,02	-213.464,03	-191.147,42
Subcontratacion Camion	-413.622,74	-3.019.291,48	-2.898.091,38	-2.440.280,59
Subcontratacion Handling	-67.053,36	-283.667,54	-109.829,04	-122.462,32
Gastos de Profesionales	-130.959,95	-810.202,50	-962.986,84	-768.136,46
Gastos Generales (Utilities)	-278.937,82	-1.714.947,42	-1.945.582,87	-1.086.024,64
Otros G Explotacion (seguridad, CN)	-933.117,36	-5.132.692,96	-3.909.076,24	-3.232.444,07
Seguros y Tasas	-174.716,51	-1.291.234,30	-875.112,12	-990.503,65

INFORME DE SOSTENIBILIDAD REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SOCIEDAD_CLIENTES HANDLING

AÑO 2024

Correspondiente a el Ejercicio 2023

Contiene elementos de comparación Años 2016 hasta 2023



SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Objeto del informe

Evaluar la calidad percibida por nuestros clientes en el desarrollo de nuestra actividad durante el año 2023. En el presente informe se evaluarán los siguientes aspectos:

Valoración Global

- Puntuación por cada aspecto
- Puntuación por cada área
- Puntuación por Compañía
- Puntuación general de la encuesta
- Comentarios de las Compañías
- Valoración por Aeropuertos
- Análisis, acciones de mejora y/o correctivas.

Una copia de este informe se remitirá a AENA en el informe anual de actividad.

Grado de participación

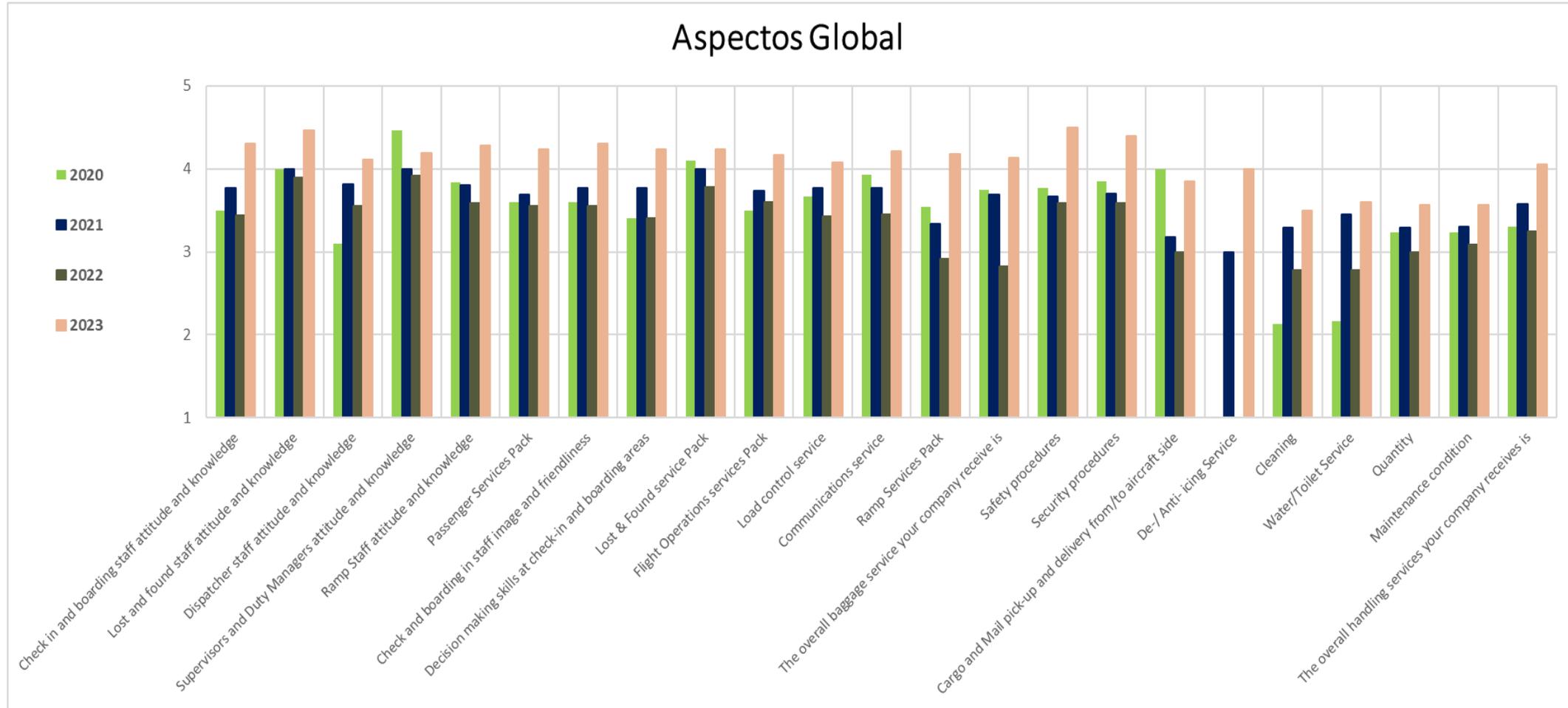
Se ha remitido la encuesta a nuestros principales clientes, en total 28 y se reciben 12 respuestas lo que supone un 43% de participación, esto representa un 30% menos de respuestas respecto al año 2022. Este porcentaje se considera representativo no siendo necesaria la realización de estudios complementarios adicionales.

VALORACIÓN GLOBAL

	2020	2021	2022	2023
Check in and boarding staff attitude and knowledge	3,50	3,77	3,44	4,31
Lost and found staff attitude and knowledge	4,00	4,00	3,89	4,46
Dispatcher staff attitude and knowledge	3,10	3,81	3,56	4,11
Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	4,46	4,00	3,92	4,19
Ramp Staff attitude and knowledge	3,83	3,80	3,58	4,28
Passenger Services Pack	3,60	3,69	3,56	4,23
Check and boarding in staff image and friendliness	3,60	3,77	3,56	4,31
Decision making skills at check-in and boarding areas	3,40	3,77	3,40	4,23
Lost & Found service Pack	4,10	4,00	3,78	4,23
Flight Operations services Pack	3,50	3,73	3,60	4,17
Load control service	3,67	3,77	3,43	4,08
Communications service	3,92	3,76	3,45	4,21
Ramp Services Pack	3,54	3,33	2,92	4,18
The overall baggage service your company receive is	3,75	3,69	2,82	4,13
Safety procedures	3,77	3,67	3,58	4,50
Security procedures	3,85	3,70	3,58	4,40
Cargo and Mail pick-up and delivery from/to aircraft side	4,00	3,18	3,00	3,85
De-/ Anti- icing Service	N/V	3,00	N/V	4,00
Cleaning	2,13	3,29	2,78	3,50
Water/Toilet Service	2,17	3,45	2,78	3,60
Quantity	3,23	3,29	3,00	3,56
Maintenance condition	3,23	3,30	3,09	3,56
The overall handling services your company receives is	3,31	3,57	3,25	4,05

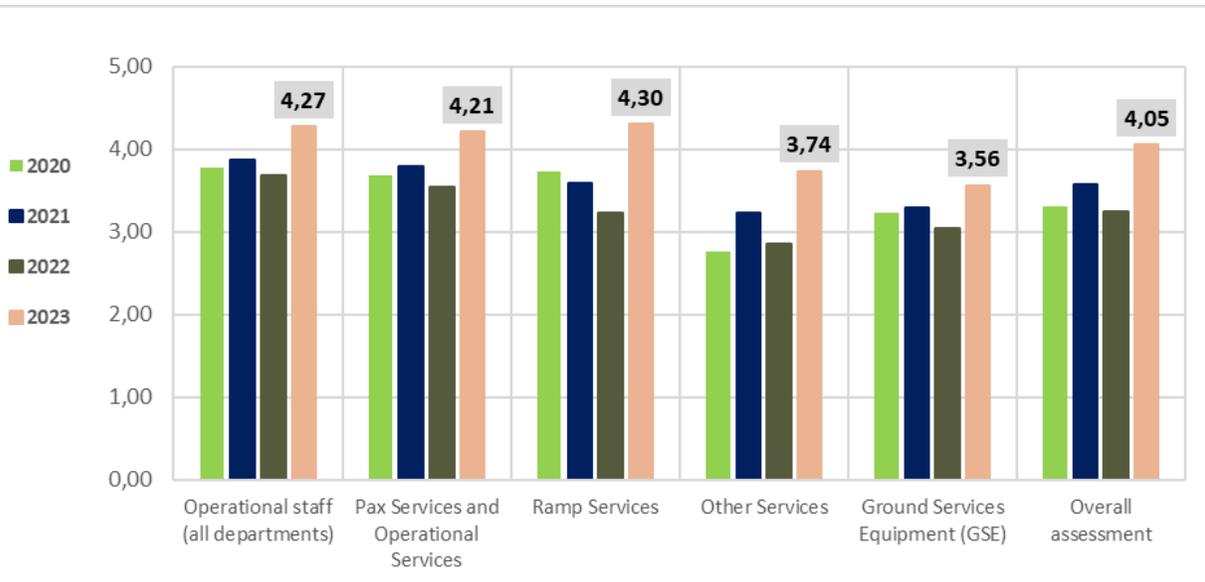
INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA 2023 VALORACIÓN GLOBAL

Evolución de aspectos 2020 - 2023



SATISFACCIÓN CLIENTE. Calidad Percibida Ground Handlind 2023

- Puntuación por cada Grupo de Servicios.
- Los grupos de Servicios se valoran todos como “buenos” incluido el grupo “Other Services”, que engloba los servicios de : Tratamiento de la carga y correo, limpieza de aviones, tratamiento de aguas y De-icing, y que el pasado año no llegó a un nivel aceptable. Este año ha mejorado fundamentalmente por la subida en la valoración de los servicios de limpieza.



	2020	2021	2022	2023
Operational staff (all departments)	3,78	3,88	3,68	4,27
Pax Services and Operational Services	3,68	3,79	3,54	4,21
Ramp Services	3,73	3,60	3,23	4,30
Other Services	2,76	3,23	2,85	3,74
Ground Services Equipment (GSE)	3,23	3,29	3,05	3,56
Overall assessment	3,31	3,57	3,25	4,05

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

C) Puntuación por Compañía.

En este apartado presentamos el resultado con el que cada compañía valora nuestro servicio global (valoración global = pregunta 23) frente al promedio de la puntuación que nos asignan para cada servicio.

Todas las compañías nos valoran como “muy bueno” o “excelente”. La única compañía que nos valora como “Mal”, nos asignan una puntuación de 1, es la compañía Silkway, se debe considerar en esta valoración el incidente que se produjo en el mes de septiembre, con la caída de un pallet resultando dañada la mercancía.

COMPAÑÍA	2020		2021		2022		2023	
	VALORACIÓN GLOBAL	PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE SERVICIOS	VALORACIÓN GLOBAL	PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE SERVICIOS	VALORACIÓN GLOBAL	PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE SERVICIOS	VALORACIÓN GLOBAL	PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE SERVICIOS
Aegean					4	3,55 - Bueno	4	3,86 - Bueno
Air Canada			1	2,80 - Regular			3	3,41 - Bueno
Air China Cargo	3	3,30 - Bueno	4	4,36 - Muy bueno				
AirBrigde Cargo			3	3 - Bueno				
Airest			4	4 - Muy bueno				
Air France	5	4,81 - Muy bueno	4	3,76 - Bueno			4	3,71 - Bueno
Almasria	3	2,95 - Regular						
AMC Airlines	3	2,95 - Regular						
ASL Belgium							4	3,71 - Bueno
ASL Ireland			4	3,43 - Bueno				
British Airways			5	5 - Excelente	5	4,90 - Excelente	5	5 - Excelente
Cathay Pacific							4	4 - Muy bueno
Delta	4	4,00 - Muy bueno	4	3,44 - Bueno	4	3,75 - Bueno	4	3,83 - Bueno
DHL	4	4,27 - Muy bueno	4	4 - Muy bueno	3	3,57 - Bueno	4	3,60 - Bueno
FedEx			2	1,92 - Mal				
ITA Airways					3	2,95 - Regular	5	4,55 - Muy bueno
Lufthansa			5	5 - Excelente			5	4,45 - Muy bueno
Nesma					3	3,40 - Bueno		
Nile Air	3	2,95 - Regular						
Pegasus	3	2,95 - Regular	3	3,05 - Bueno	3	3,09 - Bueno		
Plus Ultra					1	2 - Mal		
Royal Air Maroc							5	5 - Excelente
Silkway							1	1,44 - Mal
Swiftair							5	5 - Excelente
TAP			3	3,07 - Bueno	2,5	3 - Bueno		
Transavia	3	3,26 - Bueno	3	2,95 - Regular			4	3,58 - Bueno
Tunisair			4	4,14 - Muy bueno				
United Aviation					5	5 - Excelente		
Volotea	3	3,92 - Bueno	5	5 - Excelente	3	3,50 - Bueno		
Vueling	4	4,45 - Muy bueno	4	4,05 - Muy bueno			5	5 - Excelente
WizzAir			4	4 - Muy bueno			4	4,26 - Muy bueno

Valoración Global 2023

El resultado general obtenido en la encuesta es de un 4,11 superando todos los años desde 2016



Reclamaciones:

En el 1 Trimestre 2024 es la siguiente:

- 12 reclamaciones
 - 1 GH
 - 11 Cargo.
- 3 Barcelona
- 9 Madrid

INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA 2023 VALORACIÓN GLOBAL

E) Comentarios de las compañías

Se adjunta en este punto extracto literal de los comentarios aportados por las compañías:

2023
Delta (MAD): Excellent service this 2023 by WFS in the ramp.
Air Canada (MAD): Overall very good staff, friendly, good knowledge and skills.
Silkway (MAD): The lack of timely communication has caused too many issues and therefore we have been forced to move the cargo export to another handler in Madrid.
Lufthansa (SVQ): Really good communication with the station.
Royal Air Maroc (SVQ): JUST PERFECT.
ASL Belgium/Fedex (SVQ): WFS SVQ, siempre ha colaborado en nuestras operaciones de manera muy activa y profesional, ayudándonos a conseguir buenos resultados.
Vueling (SVQ): PERSONAL EFICIENTE Y PROFESIONAL. HANDLING MUY SATISFACTORIO PARA VUELING EN SVQ.
British Airways (SVQ): Would like to take this opportunity to thank WFS for their performance and excellent service all through the years that have been attending BA Mainline operations. Their commitment with our targets and their constant observation of our procedures have been vital for the satisfactory performance of the station. Their safety performance levels have been extraordinary, demonstrating that SAFETY culture is paramount. Thanks again all your support and performance to an outstanding team.
DHL (SCQ): Necesidad de renovación/adquisición de equipos de handling.



OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN AEROPUERTO: **MAD**

SATISFACCIÓN CLIENTE.

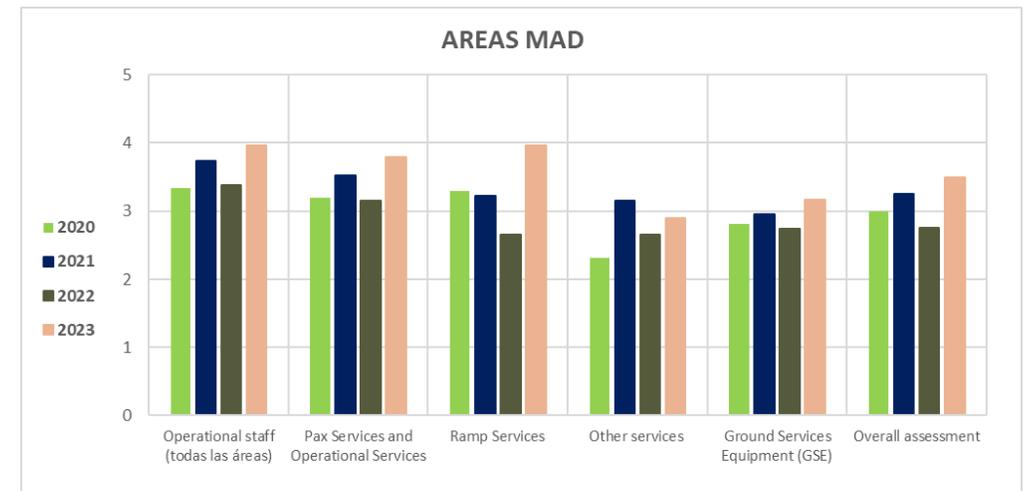
Calidad Percibida Ground Handlind 2023

El resultado general en la base de MAD ha sido de 3,70 se cumple el objetivo establecido para este año de alcanzar el 3,12 tras los buenos resultados de años anteriores.

GLOBAL	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
MAD	3,21	2,94	3,04	2,67	3,12	3,34	2,99	3,70

Por áreas el resultado es:

ÁREAS MAD	2020	2021	2022	2023
Operational staff (todas las áreas)	3,34	3,73	3,38	3,96
Pax Services and Operational Services	3,20	3,52	3,15	3,79
Ramp Services	3,30	3,22	2,66	3,96
Other services	2,31	3,16	2,65	2,89
Ground Services Equipment (GSE)	2,81	2,96	2,74	3,17
Overall assessment	3,00	3,25	2,75	3,50



Todos los grupos de servicios han recibido una valoración superior a la del pasado año, solo uno de ellos no ha llegado al nivel aceptable (3), el área de "Other services".

MADRID

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Se muestra en este apartado el resultado asignado por cada compañía a cada aspecto. Los aspectos mejor valorados han sido los relativos a safety y security. El aspecto peor valorado ha sido el servicio de limpieza de aviones , con un resultado de 2,50. La compañía Silkway nos valora con un “1- Mal”, tras el incidente ocurrido en septiembre.

MADRID

	2023										PROMEDIO MAD
	MAD										
OPERATIONAL STAFF	DAL	ACA	ITY	AEE	WZZ	AZG	CPA	TVF			
1 Check in and boarding staff attitude and knowledge			4	5	4	4		4	3	4,00	
2 Lost and found staff attitude and knowledge			4	5	4	5		4	4	4,33	
3 Dispatcher staff attitude and knowledge	4		4	4	4	2	4	3		3,63	
4 Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge			4	5	4	2	4	3		3,86	
5 Ramp staff attitude and knowledge	4		4	5	4	2	4	4		4,00	
SERVICE QUALITY-Pax services and Operational services											
Pax Services and Operational services											
6 Passenger services Pack			3	5	4		4	3		3,83	
7 Check and boarding in staff image and friendliness			4	5	4		4	3		4,00	
8 Decision making skills at check-in and boarding areas			3	5	4		4	3		3,83	
9 Lost & Found services Pack			3	5	4		4	3		3,83	
10 Flight Operations services Pack			3	4	4		4	3		3,67	
11 Load control service			3	4	4		4	3		3,67	
12 Communications service			3	4	4		4	3		3,67	
Ramp services											
13 Ramp services Pack	4		4	3	4			3		3,67	
14 The overall baggage service your company receive is	4		3	4	4			3		3,67	
15 Safety procedures	5		4	5	4			3		4,33	
16 Security procedures	4		4	5	4			3		4,17	
Other services											
17 Cargo and Mail pick up and delivery from/to aircraft side	4		3	4	4		1	3		3,17	
18 De-/ Anti- icing service											
19 Cleaning service	4		3		2		1			2,50	
20 Water/Toilet service	4		3		4		1			3,00	
Ground services equipment (GSE)											
21 Quantity	3		3	4	4	1				3,17	
22 Maintenance condition	2		3	4	4	2				3,17	
OVERALL ASSESMENT-Quality services											
Quality Services											
23 The overall handling services your company receive is	4		3	5	4	1	4	3		3,50	
PROMEDIO	3,83	3,41	4,55	3,86	4,26	1,44	4,00	3,11		3,70	

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Evolución de cada aspecto 2020 – 2023: Se resaltan aspectos cuya puntuación ha variado en más de un 0,5 o se sitúan en puntuaciones destacables.

MADRID

MAD	2020	2021	2022	2023
Check in and boarding staff attitude and knowledge	3,00	3,60	3,14	4,00
Lost and found staff attitude and knowledge	3,83	4,00	3,71	4,33
Dispatcher staff attitude and knowledge	2,33	3,63	3,29	3,63
Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	4,25	3,90	3,63	3,86
Ramp Staff attitude and knowledge	3,29	3,55	3,13	4,00
Passenger Services Pack	3,00	3,40	3,29	3,83
Check and boarding in staff image and friendliness	3,17	3,60	3,29	4,00
Decision making skills at check-in and boarding areas	2,83	3,60	3,00	3,83
Lost & Found service Pack	3,83	4,00	3,57	3,83
Flight Operations services Pack	2,83	3,43	3,29	3,67
Load control service	3,00	3,14	2,75	3,67
Communications service	3,75	3,44	2,86	3,67
Ramp Services Pack	3,00	2,92	2,13	3,67
The overall baggage service your company receive is	3,57	3,29	2,25	3,67
Safety procedures	3,25	3,33	3,13	4,33
Security procedures	3,38	3,36	3,13	4,17
Cargo and Mail pick-up and delivery from/to aircraft side	3,67	3,00	2,80	3,17
De-/ Anti- icing Service				
Cleaning	1,67	3,10	2,57	2,50
Water/Toilet Service	1,60	3,38	2,57	3,00
Quantity	2,75	2,92	2,63	3,17
Maintenance condition	2,88	3,00	2,86	3,17
The overall handling services your company receives is	3,00	3,25	2,75	3,50



OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN AEROPUERTO: **SVQ**

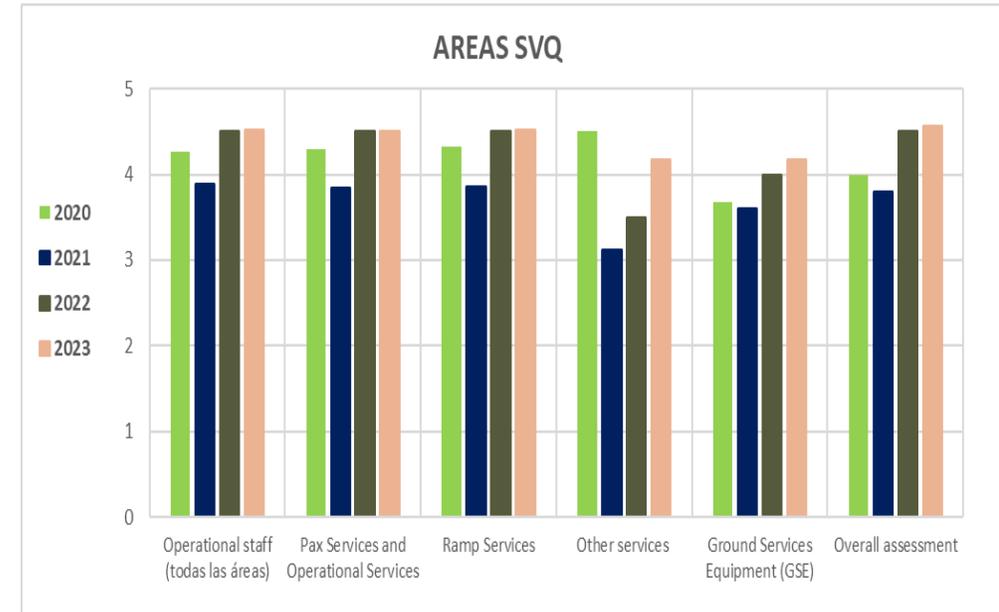
SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

El resultado general en la base de SVQ ha sido de 4,45 es el índice más alto desde el inicio de actividad y supera el objetivo establecido para el 2023 que era mantener el rango de 4.

Por áreas el resultado es:

ÁREAS SVQ	2020	2021	2022	2023
Operational staff (todas las áreas)	4,27	3,88	4,50	4,51
Pax Services and Operational Services	4,29	3,84	4,50	4,50
Ramp Services	4,33	3,85	4,50	4,52
Other services	4,50	3,13	3,50	4,17
Ground Services Equipment (GSE)	3,67	3,60	4,00	4,17
Overall assessment	4,00	3,80	4,50	4,57



Todos los grupos de servicios obtienen una valoración en el rango "4 - Muy buena", siendo el mejor valorado el área de servicios rampa.

SEVILLA

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Desglose de la valoración de aspectos por Compañía:

Cuatro compañías nos asignan la máxima valoración (pregunta 23)

	2023		SVQ						PROMEDIO SVQ
	OPERATIONAL STAFF		RAM	TAY	DLH	VLG	BAW	AFR	
1 Check in and boarding staff attitude and knowledge	5			4	5	5	4	4	4,50
2 Lost and found staff attitude and knowledge	5			4	5	5	4	4	4,50
3 Dispatcher staff attitude and knowledge	5	4	5	5	5	4	4	4,57	
4 Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	5	4	4	5	5	4	4	4,43	
5 Ramp staff attitude and knowledge	5	4	5	5	5	4	4	4,57	
SERVICE QUALITY-Pax services and Operational services									
Pax Services and Operational services									
6 Passenger services Pack	5		4	5	5	4	4	4,50	
7 Check and boarding in staff image and friendliness	5		4	5	5	4	4	4,50	
8 Decision making skills at check-in and boarding areas	5		4	5	5	4	4	4,50	
9 Lost & Found services Pack	5		4	5	5	4	4	4,50	
10 Flight Operations services Pack	5			5	5	4	4	4,60	
11 Load control service	5		3	5	5	4	4	4,33	
12 Communications service	5			5	5	4	4	4,60	
Ramp services									
13 Ramp services Pack	5	4	5	5	5	3	4	4,43	
14 The overall baggage service your company receive is	5	4	5	5	5	3	4	4,43	
15 Safety procedures	5	4	5	5	5	4	4	4,57	
16 Security procedures	5		5	5	5	4	4	4,67	
Other services									
17 Cargo and Mail pick up and delivery from/to aircraft side	5	4		5			4	4,50	
18 De-/ Anti- icing service									
19 Cleaning service	5		4		5	3		4,25	
20 Water/Toilet service	5		2		5	3		3,75	
Ground services equipment (GSE)									
21 Quantity	5	4	3	5	5	3		4,17	
22 Maintenance condition	5	4	3	5	5	3		4,17	
OVERALL ASSESMENT-Quality services									
Quality Services									
23 The overall handling services your company receive is	5	4	4	5	5	4	5	4,57	
PROMEDIO	5,00	4,00	4,05	5,00	5,00	3,71	4,06	4,45	

SEVILLA

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Evolución de cada aspecto 2020 – 2023: Se resaltan aspectos cuya puntuación ha variado en más de un 0,5 o se sitúan en puntuaciones destacables.

SEVILLA

SVQ	2020	2021	2022	2023
Check in and boarding staff attitude and knowledge	4,00	3,60	4,50	4,50
Lost and found staff attitude and knowledge	4,33	4,00	4,50	4,50
Dispatcher staff attitude and knowledge	4,00	3,80	4,50	4,57
Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	4,67	4,00	4,50	4,43
Ramp Staff attitude and knowledge	4,33	4,00	4,50	4,57
Passenger Services Pack	4,33	3,60	4,50	4,50
Check and boarding in staff image and friendliness	4,00	3,60	4,50	4,50
Decision making skills at check-in and boarding areas	4,00	3,60	4,50	4,50
Lost & Found service Pack	4,33	4,00	4,50	4,50
Flight Operations services Pack	4,33	3,80	4,50	4,60
Load control service	5,00	4,25	4,50	4,33
Communications service	4,00	4,00	4,50	4,60
Ramp Services Pack	4,00	3,60	4,50	4,43
The overall baggage service your company receive is	4,00	3,80	4,50	4,43
Safety procedures	4,67	4,00	4,50	4,57
Security procedures	4,67	4,00	4,50	4,67
Cargo and Mail pick-up and delivery from/to aircraft side	5,00			4,50
De-/ Anti- icing Service				
Cleaning	3,50	3,25	3,50	4,25
Water/Toilet Service	5,00	3,00	3,50	3,75
Quantity	3,67	3,60	4,00	4,17
Maintenance condition	3,67	3,60	4,00	4,17
The overall handling services your company receives is	4,00	3,80	4,50	4,57



OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN AEROPUERTO: **SCQ**

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind 2023

El resultado general en la base de SCQ ha sido de 4,45 se mantienen en un resultado muy bueno. Y se alcanza el objetivo establecido para 2023 de mantener la valoración global en el rango del 4.

GLOBAL	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
SCQ			4,00	4,55	4,59	4,25	4,13	4,45

Por áreas el resultado es:

ÁREAS SCQ	2020	2021	2022	2023
Operational staff (todas las áreas)	4,80	4,23	4,50	4,80
Pax Services and Operational Services	4,92	4,38	4,13	5,00
Ramp Services	4,50	4,25	4,38	4,63
Other services	5,00	4,25	4,00	3,67
Ground Services Equipment (GSE)	4,25	4,00	3,25	3,25
Overall assessment	3,50	4,25	4,00	4,50



Todas las áreas se han puntuado en el rango del 4 - muy bueno, excepto las áreas de GSE y Other Services, que se sitúan por debajo de 4. Destacar que las áreas de pasajeros y operaciones son valoradas con un "5- excelente".

SANTIAGO

SATISFACCIÓN CLIENTE. Calidad Percibida Ground Handlind 2023

SANTIAGO

Desglose de la valoración de aspectos por Compañía:

Todos los aspectos se han valorado como muy buenos o excelentes a excepción de la cantidad y estado de mantenimiento de los equipos GSE. Ver comentarios de la compañía DHL en el apartado E.

	2023		PROMEDIO SCQ
	DLH	DHL	
OPERATIONAL STAFF			
1 Check in and boarding staff attitude and knowledge	5		5,00
2 Lost and found staff attitude and knowledge	5		5,00
3 Dispatcher staff attitude and knowledge	5	4	4,50
4 Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	5		5,00
5 Ramp staff attitude and knowledge	5	4	4,50
SERVICE QUALITY-Pax services and Operational services			
Pax Services and Operational services			
6 Passenger services Pack	5		5,00
7 Check and boarding in staff image and friendliness	5		5,00
8 Decision making skills at check-in and boarding areas	5		5,00
9 Lost & Found services Pack	5		5,00
10 Flight Operations services Pack	5		5,00
11 Load control service	5		5,00
12 Communications service	5		5,00
Ramp services			
13 Ramp services Pack	5	4	4,50
14 The overall baggage service your company receive is	5	4	4,50
15 Safety procedures	5	5	5,00
16 Security procedures	5	4	4,50
Other services			
17 Cargo and Mail pick up and delivery from/to aircraft side		4	4,00
18 De-/ Anti- icing service			
19 Cleaning service	3		3,00
20 Water/Toilet service	4		4,00
Ground services equipment (GSE)			
21 Quantity	5	1	3,00
22 Maintenance condition	5	2	3,50
OVERALL ASSESMENT-Quality services			
Quality Services			
23 The overall handling services your company receive is	5	4	4,50
PROMEDIO	4,86	3,60	4,45

SATISFACCIÓN CLIENTE. Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Evolución de cada aspecto 2020 – 2023: Se resaltan aspectos cuya puntuación ha variado en más de un 0,5 o se sitúan en puntuaciones destacables.

SCO	2020	2021	2022	2023
Check in and boarding staff attitude and knowledge	5,00	4,33		5,00
Lost and found staff attitude and knowledge	4,00	4,00		5,00
Dispatcher staff attitude and knowledge	5,00	4,33		4,50
Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	5,00	4,25		5,00
Ramp Staff attitude and knowledge	5,00	4,25	4,50	4,50
Passenger Services Pack	5,00	4,33		5,00
Check and boarding in staff image and friendliness	5,00	4,33		5,00
Decision making skills at check-in and boarding areas	5,00	4,33	4,00	5,00
Lost & Found service Pack	5,00	4,00		5,00
Flight Operations services Pack	5,00	4,33	4,00	5,00
Load control service		5,00	4,00	5,00
Communications service	4,50	4,33	4,50	5,00
Ramp Services Pack	5,00	4,25	4,50	4,50
The overall baggage service your company receive is	4,00	4,25	4,00	4,50
Safety procedures	4,50	4,25	4,50	5,00
Security procedures	4,50	4,25	4,50	4,50
Cargo and Mail pick-up and delivery from/to aircraft side	5,00	5,00	4,00	4,00
De-/ Anti- icing Service		3,00		
Cleaning		4,00		3,00
Water/Toilet Service		5,00		4,00
Quantity	4,50	4,00	3,50	3,00
Maintenance condition	4,00	4,00	3,00	3,50
The overall handling services your company receives is	3,50	4,25	4,00	4,50

SANTIAGO



OUR WORLD WORKS FOR YOU

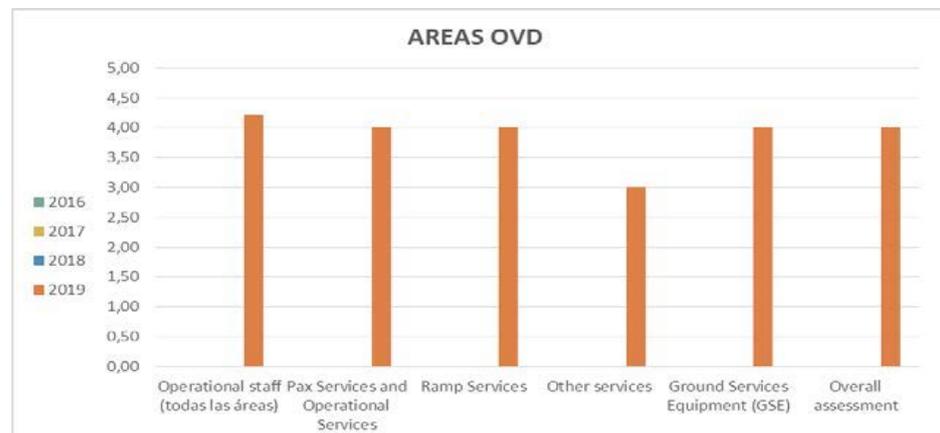
VALORACIÓN AEROPUERTO: **OVD**

SATISFACCIÓN CLIENTE. Calidad Percibida Ground Handlind 2023

No se ha recibido respuestas de las Compañías que han operado en OVD en el 2022, siendo 2019 el único año evaluado (datos que se aportan). No se considera relevante por la casi nula operación de la base desde la pandemia (22 vuelos operados en 2022)

Por áreas el resultado es:

ÁREAS OVD	2016	2017	2018	2019
Operational staff (todas las áreas)				4,20
Pax Services and Operational Services				4,00
Ramp Services				4,00
Other services				3,00
Ground Services Equipment (GSE)				4,00
Overall assessment				4,00



	2019	OVD	PROMEDIO OVD
OPERATIONAL STAFF			
		AEA	
1	Check in and boarding staff attitude and knowledge	5	5,00
2	Lost and found staff attitude and knowledge	4	4,00
3	Dispatcher staff attitude and knowledge	4	4,00
4	Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	4	4,00
5	Ramp staff attitude and knowledge	4	4,00
SERVICE QUALITY-Pax services and Operational services			
Pax Services and Operational services			
6	Passenger services pack	4	4,00
7	Check and boarding in staff image and friendliness	4	4,00
8	Decision making skills at check-in and boarding areas	4	4,00
9	Lost & found services pack	4	4,00
10	Flight Operations services Pack	4	4,00
11	Load control service	4	4,00
12	Communications service	4	4,00
Ramp services			
13	Ramp services pack	4	4,00
14	The overall baggage service your company receive is	4	4,00
15	Safety procedures		
16	Security procedures		
Other services			
17	Cargo and Mail pick up and delivery from/to aircraft side	3	3,00
18	De- / Anti- icing service		
19	Cleaning service	3	3,00
20	Water/Toilet service	3	3,00
Ground services equipment (GSE)			
21	Quantity	4	4,00
22	Maintenance condition	4	4,00
OVERALL ASSESMENT-Quality services			
Quality Services			
23	The overall handling services your company receive is	4	4,00
PROMEDIO		3,90	3,90

OVIEDO



OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN AEROPUERTO: **VIT**

SATISFACCIÓN CLIENTE.

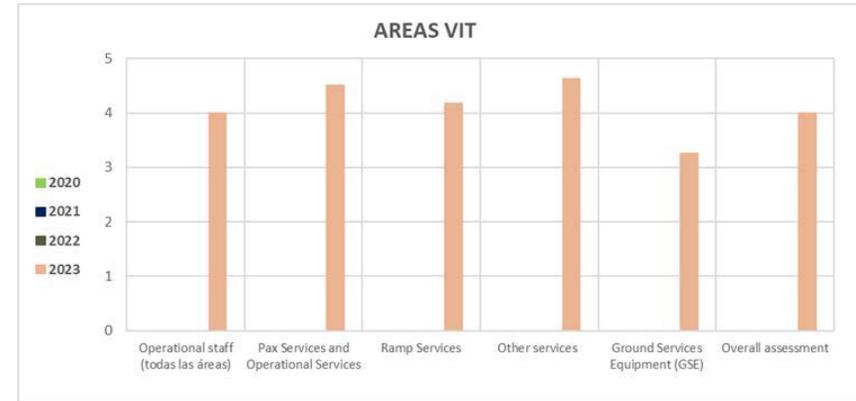
Calidad Percibida Ground Handlind 2023

El resultado general en la base de VIT ha sido de 4,10 se mantienen en un resultado muy bueno. Supera el objetivo establecido para 2023 de mantener la valoración global por encima del 3,75.

GLOBAL	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
VIT			3,00	3,55				4,10

Por áreas el resultado es:

ÁREAS VIT	2020	2021	2022	2023
Operational staff (todas las áreas)				4,00
Pax Services and Operational Services				4,50
Ramp Services				4,17
Other services				4,25
Ground Services Equipment (GSE)				3,25
Overall assessment				4,00



VITORIA

SATISFACCIÓN CLIENTE.Calidad Percibida Ground Handlind 2023

VITORIA

Desglose de la valoración de aspectos por Compañía:

Todos los aspectos se han valorado como muy buenos a excepción de la cantidad y estado de mantenimiento de los equipos GSE.

	2023		PROMEDIO VIT
	TAY	SWT	
OPERATIONAL STAFF			
1 Check in and boarding staff attitude and knowledge			
2 Lost and found staff attitude and knowledge			
3 Dispatcher staff attitude and knowledge	4		4,00
4 Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	4		4,00
5 Ramp staff attitude and knowledge	4		4,00
SERVICE QUALITY-Pax services and Operational services			
Pax Services and Operational services			
6 Passenger services Pack			
7 Check and boarding in staff image and friendliness			
8 Decision making skills at check-in and boarding areas			
9 Lost & Found services Pack			
10 Flight Operations services Pack			
11 Load control service			
12 Communications service	4	5	4,50
Ramp services			
13 Ramp services Pack	4	5	4,50
14 The overall baggage service your company receive is			
15 Safety procedures	4		4,00
16 Security procedures	4		4,00
Other services			
17 Cargo and Mail pick up and delivery from/to aircraft side	4	5	4,50
18 De-/ Anti- icing service	3	5	4,00
19 Cleaning service			
20 Water/Toilet service			
Ground services equipment (GSE)			
21 Quantity	2	5	3,50
22 Maintenance condition	1	5	3,00
OVERALL ASSESMENT-Quality services			
Quality Services			
23 The overall handling services your company receive is	3	5	4,00
PROMEDIO	3,42	5,00	4,00

SATISFACCIÓN CLIENTE.Calidad Percibida Ground Handlind 2023

Evolución de cada aspecto 2020 – 2023: Se resaltan aspectos cuya puntuación ha variado en más de un 0,5 o se sitúan en puntuaciones destacables.

VITORIA

VIT	2020	2021	2022	2023
Check in and boarding staff attitude and knowledge				
Lost and found staff attitude and knowledge				
Dispatcher staff attitude and knowledge				4,00
Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge				4,00
Ramp Staff attitude and knowledge				4,00
Passenger Services Pack				
Check and boarding in staff image and friendliness				
Decision making skills at check-in and boarding areas				
Lost & Found service Pack				
Flight Operations services Pack				
Load control service				
Communications service				4,50
Ramp Services Pack				4,50
The overall baggage service your company receive is				
Safety procedures				4,00
Security procedures				4,00
Cargo and Mail pick-up and delivery from/to aircraft side				4,50
De-/ Anti- icing Service				4,00
Cleaning				
Water/Toilet Service				
Quantity				3,50
Maintenance condition				3,00
The overall handling services your company receives is				4,00

SATISFACCIÓN CLIENTE.

Calidad Percibida Ground Handlind

OBJETIVOS 2024

- .Para la base de VIT se establecen como objetivos:
- Mantener el nivel general de servicio prestado en el rango 4
- Promover la obtención de respuestas en la encuesta (>2)
- Mejorar en la valoración GSE (>3,25)

ANÁLISIS, ACCIONES DE
MEJORA Y/O CORRECTIVAS

INFORME DE SOSTENIBILIDAD REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_SOCIEDAD_CLIENTES CARGO

AÑO 2024

Correspondiente al Ejercicio 2023

Contiene elementos de comparación Años 2016 hasta 2023



Calidad Percibida CARGO 2023.

Grado de participación

Se ha remitido la encuesta a nuestros principales clientes, en total 35 compañías. Se reciben 11 respuestas lo que supone un 31% de participación. 8 encuestas recibidas de Madrid, 3 de Barcelona y 0 de Valencia.

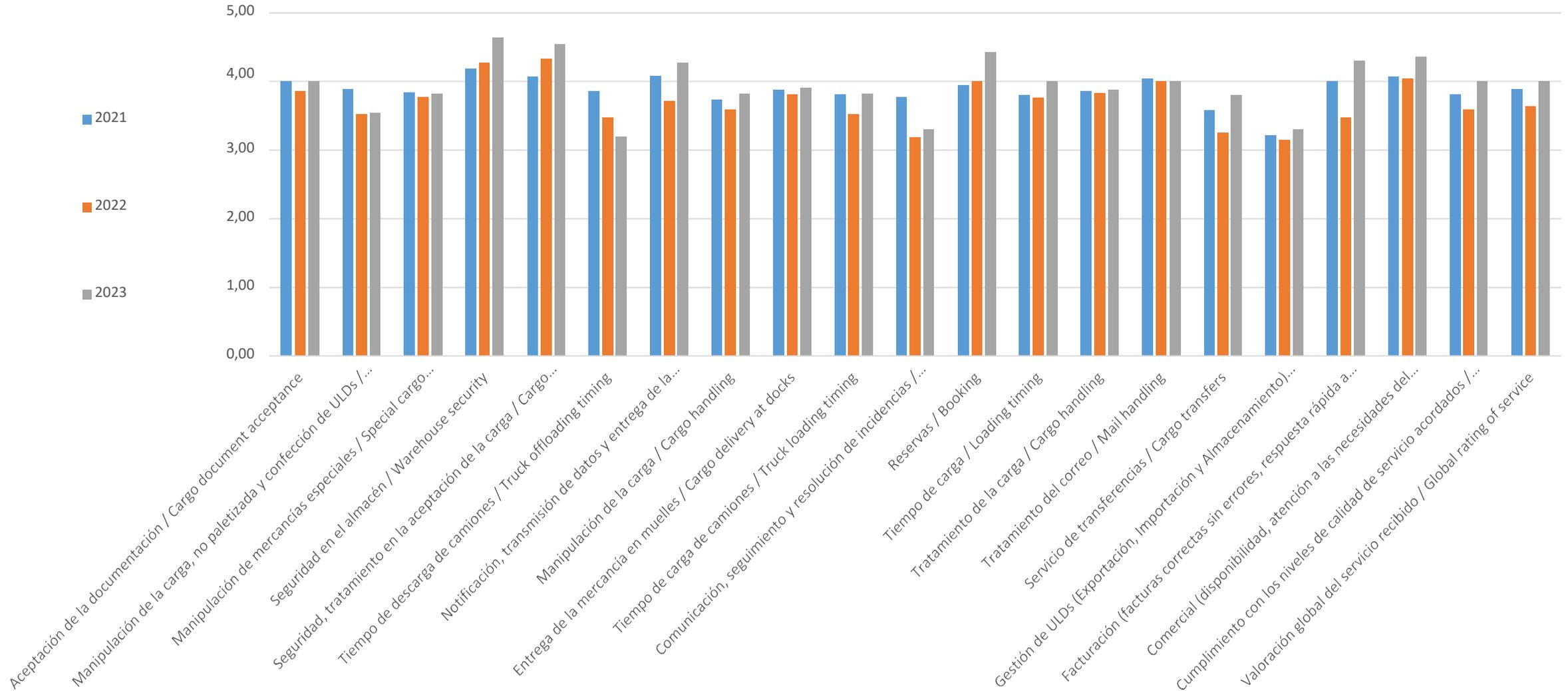
Este porcentaje se considera representativo no siendo necesaria la realización de estudios complementarios adicionales.

Puntuación por cada aspecto	2021	2022	2023
Aceptación de la documentación / Cargo document acceptance	4,00	3,86	4,00
Manipulación de la carga, no paletizada y confección de ULDs / Cargo handling, loose and ULD built-up	3,88	3,52	3,55
Manipulación de mercancías especiales / Special cargo commodity handling	3,84	3,77	3,82
Seguridad en el almacén / Warehouse security	4,19	4,27	4,64
Seguridad, tratamiento en la aceptación de la carga / Cargo acceptance security	4,07	4,33	4,55
Tiempo de descarga de camiones / Truck offloading timing	3,86	3,48	3,20
Notificación, transmisión de datos y entrega de la documentación / Notification, data transmission and doc delivery	4,08	3,71	4,27
Manipulación de la carga / Cargo handling	3,73	3,59	3,82
Entrega de la mercancía en muelles / Cargo delivery at docks	3,88	3,81	3,91
Tiempo de carga de camiones / Truck loading timing	3,81	3,52	3,82
Comunicación, seguimiento y resolución de incidencias / Communication, follow-up and solution of incidents	3,78	3,18	3,30
Reservas / Booking	3,95	4,00	4,43

Puntuación por cada aspecto	2021	2022	2023
Tiempo de carga / Loading timing	3,80	3,76	4,00
Tratamiento de la carga / Cargo handling	3,86	3,83	3,88
Tratamiento del correo / Mail handling	4,05	4,00	4,00
Servicio de transferencias / Cargo transfers	3,58	3,25	3,80
Gestión de ULDs (Exportación, Importación y Almacenamiento) / ULD management (Exp, Imp and Stock)	3,22	3,15	3,30
Facturación (facturas correctas sin errores, respuesta rápida a reclamaciones) / Billing (correct invoices with no errors, quick reply to queries)	4,00	3,48	4,30
Comercial (disponibilidad, atención a las necesidades del cliente, respuesta rápida a reclamaciones) / Commercial (availability, readdiness to meet Customer's demands, quick reply to claims)	4,07	4,05	4,36
Cumplimiento con los niveles de calidad de servicio acordados / Achievement of agreed quality service levels	3,81	3,59	4,00
Valoración global del servicio recibido / Global rating of service	3,89	3,64	4,00

Calidad Percibida CARGO 2023

Evolución de aspectos 2021-2022-2023

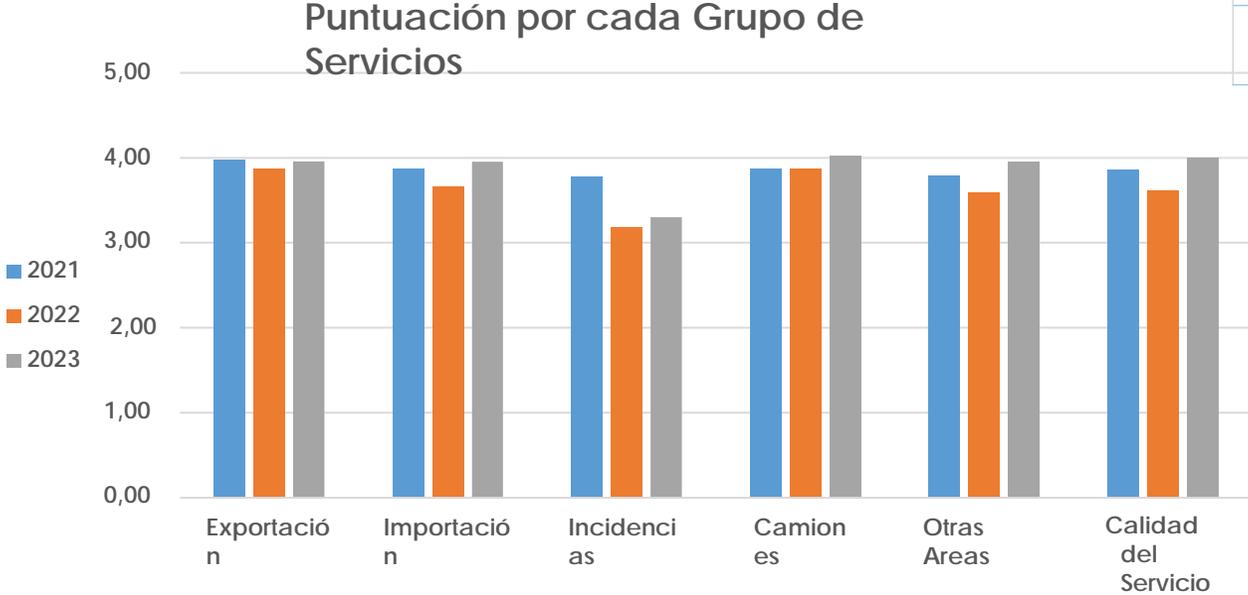


Calidad Percibida CARGO 2023

Puntuación por cada Grupo de Servicios

Los grupos de Servicios se valoran todos por encima del 3 (Aceptable), se aprecia un ligero ascenso con relación a años anteriores. Destaca que la Calidad del Servicio es un 4,00 "Muy bueno".

Puntuación por cada Grupo de Servicios	2021	2022	2023
Exportación	3,97	3,87	3,96
Importación	3,87	3,66	3,95
Incidencias	3,78	3,18	3,30
Camiones	3,87	3,87	4,02
Otras Areas	3,78	3,58	3,95
Calidad del Servicio	3,85	3,61	4,00





OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN : MADRID

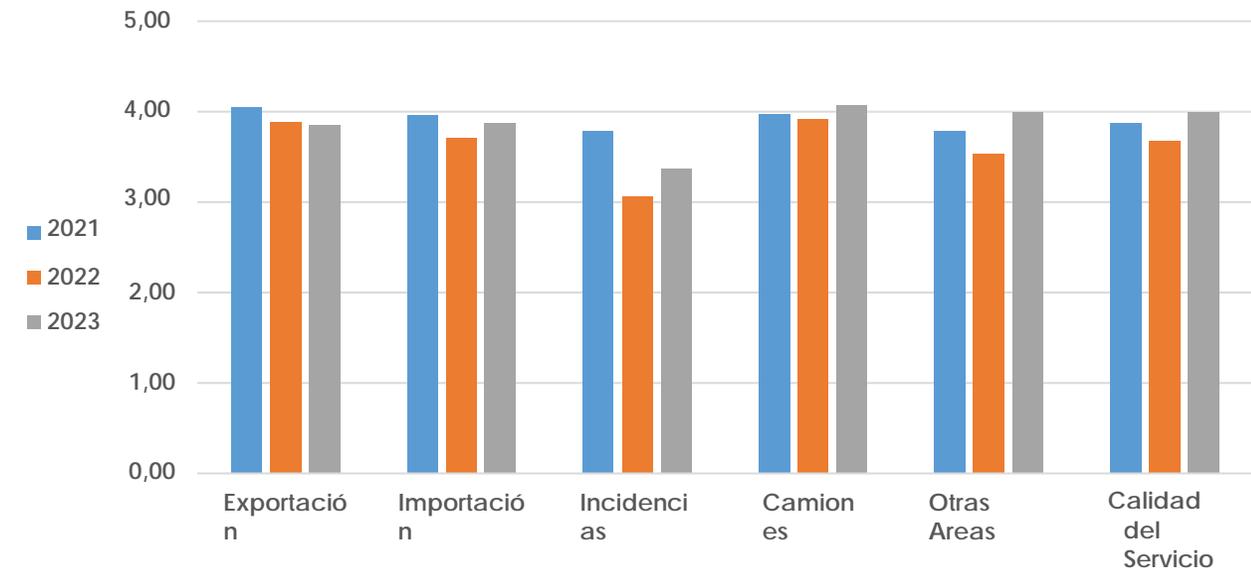
Calidad Percibida MAD_CARGO 2023

El resultado general en el aeropuerto de Madrid ha sido de

GLOBAL	2021	2022	2023
MAD	3,62	3,69	3,89

AREAS MAD	2021	2022	2023
Exportación	4,04	3,88	3,85
Importación	3,97	3,71	3,88
Incidencias	3,79	3,06	3,38
Camiones	3,98	3,92	4,08
Otras Areas	3,79	3,53	4,00
Calidad del Servicio	3,87	3,68	4,00

Puntuación por cada Grupo de Servicios MAD



Todos los grupos han recibido una valoración similar a años anteriores o ligeramente superior y todos están por encima de 3 que es el nivel aceptable.

Solo ha bajado el Área "Exportación" - 0,02, bajada insignificante

Con relación a las cuestiones relacionadas con la "calidad del servicio" estamos en el nivel 4 (muy bueno)

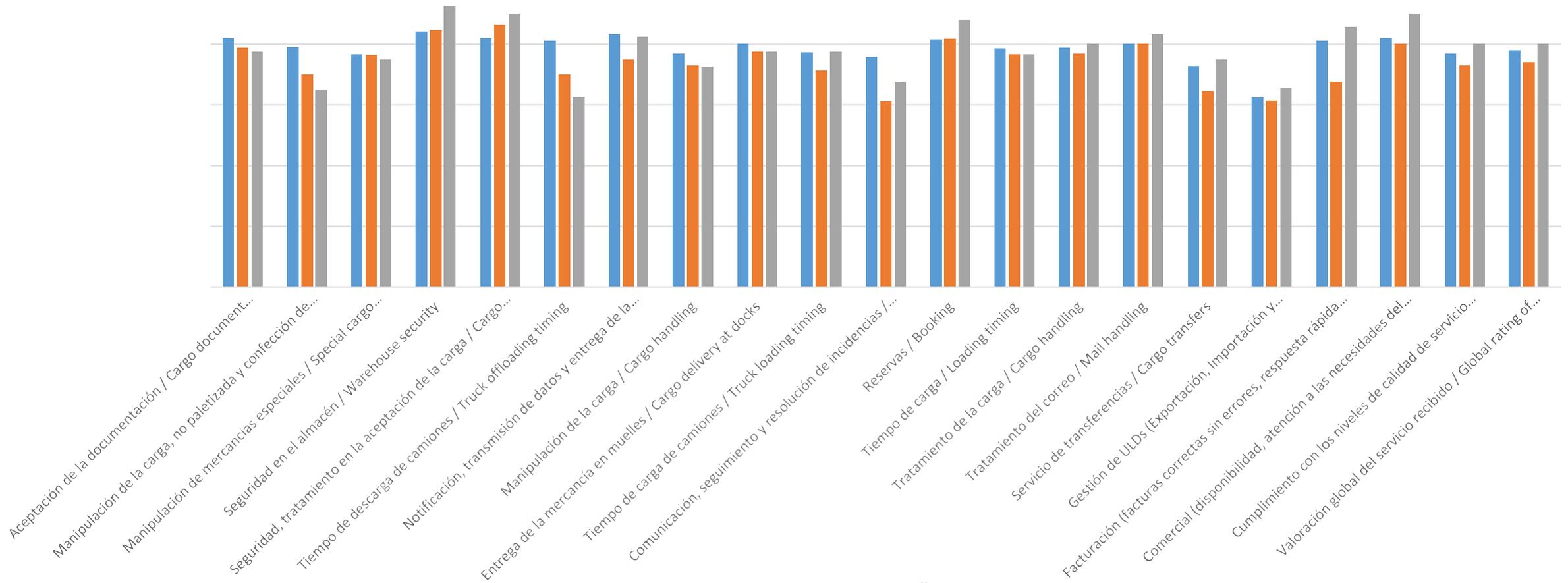
Calidad Percibida MAD_CARGO 2023

Evolución de cada aspecto: en general todos los aspectos suben o se mantienen. 4 aspectos retroceden ligeramente.

MAD	2021	2022	2023
Aceptación de la documentación / Cargo document acceptance	4,11	3,94	3,88
Manipulación de la carga, no paletizada y confección de ULDs / Cargo handling, loose and ULD built-up	3,94	3,50	3,25
Manipulación de mercancías especiales / Special cargo commodity handling	3,83	3,82	3,75
Seguridad en el almacén / Warehouse security	4,21	4,24	4,63
Seguridad, tratamiento en la aceptación de la carga / Cargo acceptance security	4,11	4,31	4,50
Tiempo de descarga de camiones / Truck offloading timing	4,06	3,50	3,13
Notificación, transmisión de datos y entrega de la documentación / Notification, data transmission and doc delivery	4,17	3,75	4,13
Manipulación de la carga / Cargo handling	3,84	3,65	3,63
Entrega de la mercancía en muelles / Cargo delivery at docks	4,00	3,88	3,88
Tiempo de carga de camiones / Truck loading timing	3,87	3,56	3,88
Comunicación, seguimiento y resolución de incidencias / Communication, follow-up and solution of incidents	3,79	3,06	3,38
Reservas / Booking	4,08	4,09	4,40
Tiempo de carga / Loading timing	3,93	3,83	3,83
Tratamiento de la carga / Cargo handling	3,93	3,85	4,00
Tratamiento del correo / Mail handling	4,00	4,00	4,17
Servicio de transferencias / Cargo transfers	3,64	3,23	3,75
Gestión de ULDs (Exportación, Importación y Almacenamiento) / ULD management (Exp, Imp and Stock)	3,13	3,07	3,29
Facturación (facturas correctas sin errores, respuesta rápida a reclamaciones) / Billing (correct invoices with no errors, quick reply to queries)	4,06	3,38	4,29
Comercial (disponibilidad, atención a las necesidades del cliente, respuesta rápida a reclamaciones) / Commercial (availability, readdiness to meet Customer's demands, quick reply to claims)	4,11	4,00	4,50
Cumplimiento con los niveles de calidad de servicio acordados / Achievement of agreed quality service levels	3,84	3,65	4,00
Valoración global del servicio recibido / Global rating of service	3,89	3,71	4,00

Calidad Percibida MAD_CARGO 2023

Evolución de cada aspecto:





OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN : BARCELONA

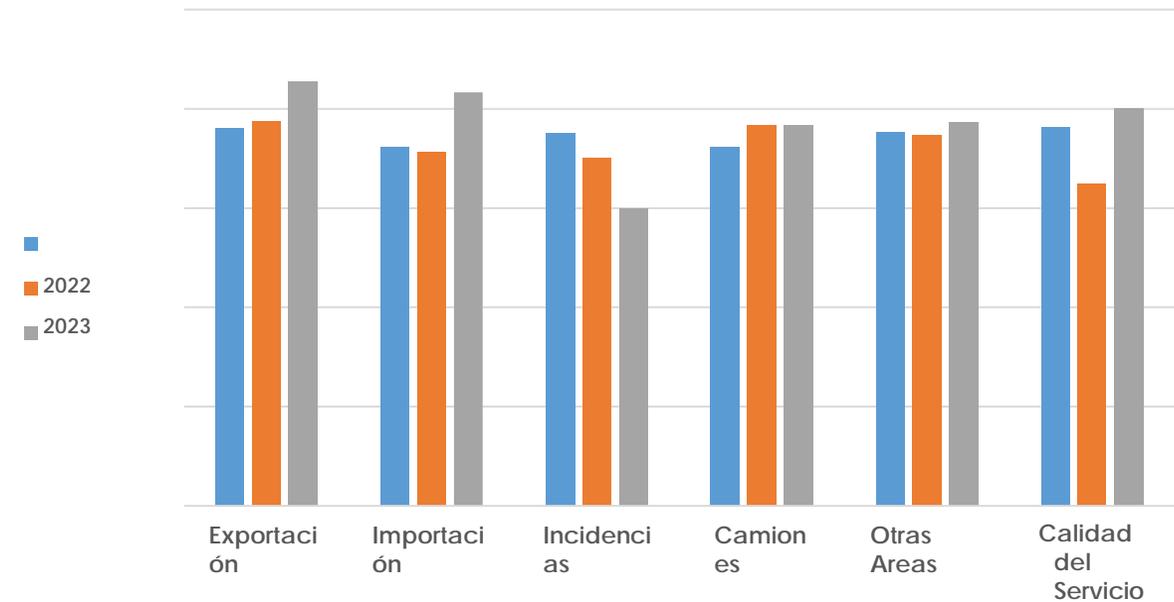
Calidad Percibida CARGO 2023

El resultado general en el aeropuerto de Barcelona ha sido de

GLOBAL	2021	2022	2023
BCN	3,73	3,70	4,01

Puntuación por cada Grupo de Servicios	2021	2022	2023
Exportación	3,80	3,88	4,28
Importación	3,61	3,56	4,17
Incidencias	3,75	3,50	3,00
Camiones	3,61	3,83	3,83
Otras Areas	3,77	3,73	3,87
Calidad del Servicio	3,81	3,25	4,00

Puntuación por cada Grupo de Servicios BCN



Los aspectos son valorados de forma muy positiva, por encima de 3 todos. Disminuye "Incidencias 0,5". Calidad del Servicio "Muy buena"

Calidad Percibida CARGO 2023

AIRLINE	NAME AND POSITION	DATE	WAREHOUSE	Aceptación de la documentación / Cargo document acceptance	Manipulación de la carga, no paletizada y confección de ULDs / Cargo handling, loose and ULD built-up	Manipulación de mercancías especiales / Special cargo commodity handling	Seguridad en el almacén / Warehouse security	Seguridad, tratamiento en la aceptación de la carga / Cargo acceptance security	Tiempo descarga camiones / Truck offloading timing	Notificación, transmisión de datos y entrega de la documentación / Notification, data transmission and doc delivery	Manipulación de la carga / Cargo handling	Entrega de la mercancía en muelles / Cargo delivery at docks	Tiempo de carga de camiones / Truck loading timing
Air Canada	Juan Carlos De La Vega Cargo Services Manager Air Canada España	10/31/2023	BARCELONA	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
QR	VICTOR TORRES CARGO OPERATIONS MANAGER	11/10/2023	BARCELONA	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3
royal jordanian	lecuona. stn mngr bcn	11/10/2023	BARCELONA	Not applicable	4	4	4	4	Not applicable	4	4	4	4
		2023	PROMEDIO	4,50	4,33	4,00	4,67	4,67	3,50	4,67	4,33	4,00	3,67
EXPORTACION										4,28			
IMPORTACION										4,17			
Comunicación, seguimiento y resolución de incidencias / Communication, follow-up and solution of incidents	Reservas / Booking	Tiempo de carga / Loading timing	Tratamiento de la carga / Cargo handling	Tratamiento del correo / Mail handling	Servicio de transferencias / Cargo transfers	Gestión de ULDs (Exportación, Importación y Almacenamiento) / ULD management (Exp, Imp and Stock)	Facturación (facturas correctas sin errores, respuesta rápida a reclamaciones) / Billing (correct invoices with no errors, quick reply to queries)	Comercial (disponibilidad, atención a las necesidades del cliente, respuesta rápida a reclamaciones) / Commercial	Cumplimiento con los niveles de calidad de servicio acordados / Achievement of agreed quality service levels	Valoración global del servicio recibido / Global rating of service			
3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5			
3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4			
Not applicable	Not applicable	Not applicable	Not applicable	3	Not applicable	3	3	3	3	3			
3,00	4,50	3,50	3,50	3,67	4,00	3,33	4,33	4,00	4,00	4,00			
3,00		3,83				3,87				4,00			
INCIDENCIAS		CAMIONES				OTRAS AREAS				CALIDAD SERVICIO			

Calidad Percibida CARGO 2023

Evolución de cada aspecto: algunos aspectos retroceden ligeramente, si bien la mayoría se mantienen o suben. La mayoría de los aspectos están por encima de valoración 4 (Buena)

Puntuación por cada aspecto	2021	2022	2023
Aceptación de la documentación / Cargo document acceptance	3,75	3,50	4,50
Manipulación de la carga, no paletizada y confección de ULDs / Cargo handling, loose and ULD built-up	3,75	3,50	4,33
Manipulación de mercancías especiales / Special cargo commodity handling	3,86	3,75	4,00
Seguridad en el almacén / Warehouse security	4,13	4,50	4,67
Seguridad, tratamiento en la aceptación de la carga / Cargo acceptance security	4,00	4,50	4,67
Tiempo de descarga de camiones / Truck offloading timing	3,33	3,50	3,50
Notificación, transmisión de datos y entrega de la documentación / Notification, data transmission and doc delivery	3,86	3,50	4,67
Manipulación de la carga / Cargo handling	3,43	3,50	4,33
Entrega de la mercancía en muelles / Cargo delivery at docks	3,50	3,75	4,00
Tiempo de carga de camiones / Truck loading timing	3,67	3,50	3,67
Comunicación, seguimiento y resolución de incidencias / Communication, follow-up and solution of incidents	3,75	3,50	3,00
Reservas / Booking	3,67	4,00	4,50
Tiempo de carga / Loading timing	3,50	3,75	3,50
Tratamiento de la carga / Cargo handling	3,67	3,75	3,50
Tratamiento del correo / Mail handling	4,17	4,00	3,67
Servicio de transferencias / Cargo transfers	3,40	3,33	4,00
Gestión de ULDs (Exportación, Importación y Almacenamiento) / ULD management (Exp, Imp and Stock)	3,43	3,25	3,33
Facturación (facturas correctas sin errores, respuesta rápida a reclamaciones) / Billing (correct invoices with no errors, quick reply to queries)	3,83	3,75	4,33
Comercial (disponibilidad, atención a las necesidades del cliente, respuesta rápida a reclamaciones) / Commercial (availability, readiness to meet Customer's demands, quick reply to claims)	4,00	4,33	4,00
Cumplimiento con los niveles de calidad de servicio acordados / Achievement of agreed quality service levels	3,75	3,25	4,00
Valoración global del servicio recibido / Global rating of service	3,88	3,25	4,00



OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN : VALENCIA

Calidad Percibida CARGO 2023

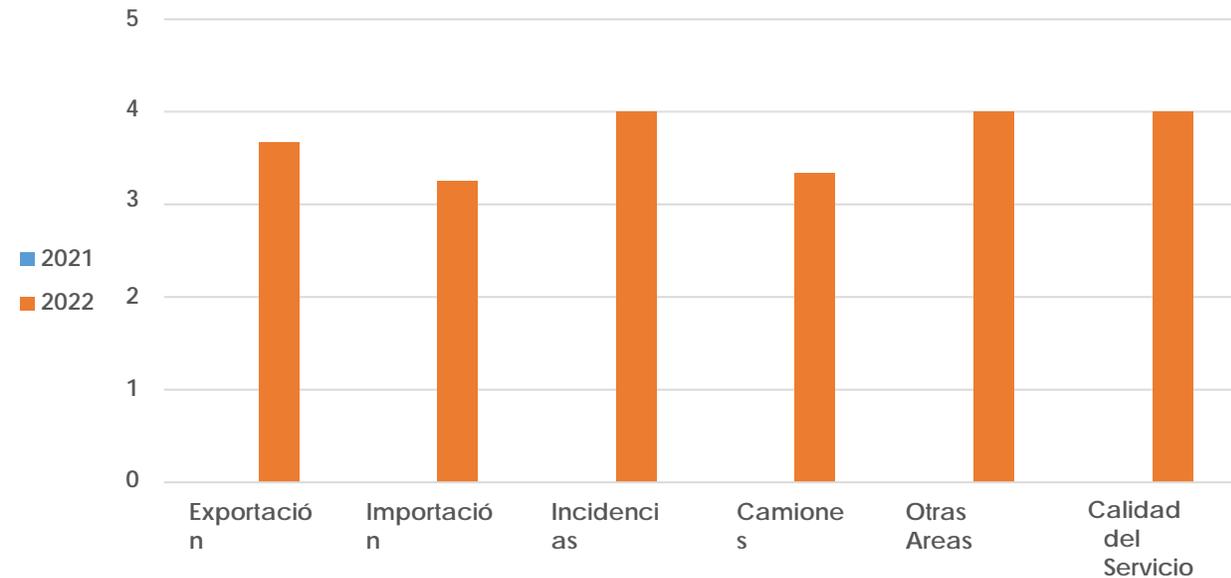
El resultado general en el aeropuerto de VALENCIA ha sido de... En 2023 no hemos recibido cuestionarios

GLOBAL	2021	2022	2023
VLC		3,71	

Por áreas el resultado es:

AREAS VLC	2021	2022
Exportación		3,67
Importación		3,25
Incidencias		4,00
Camiones		3,33
Otras Areas		4,00
Calidad del Servicio		4,00

Puntuación por cada Grupo de Servicios VLC



Calidad Percibida CARGO 2023

OBJETIVOS

Por Compañías

- Se deberá prestar especial atención a aquellas compañías cuya valoración se encuentra por debajo del 3 (Medio). Solo una Compañía ha contestado de forma negativa, si bien dejó de operar con nosotros este mismo año 2023. Aun así, se han tenido en consideración sus respuestas.
- Los comentarios aportados por todas las Compañías deben considerarse puntos fuertes/débiles en nuestro servicio y deberán ser revisados por los Station Manager.
- En aquellos casos en los que las valoraciones de las Compañías han sido buenos o muy buenos deberemos, al menos, mantener los niveles de calidad de servicio durante el 2024.
- Hay que intentar programar las encuestas en otra fecha y que el Departamento Comercial intente contactar con los clientes para obtener más respuestas y poner tener una visión más amplia del servicio prestado.

Por aeropuertos Objetivos para 2024:

- Madrid: mantener por lo menos el resultado obtenido en 2023 del 3,89
- Barcelona: mantener el resultado obtenido en 2023 del 4,01
- Valencia: obtener respuestas de los clientes .

Por áreas/grupos de servicios

- Intentar subir los porcentajes obtenidos

INFORME DE SOSTENIBILIDAD REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SOCIEDAD INCIDENTES DE SAFETY & SECURITY

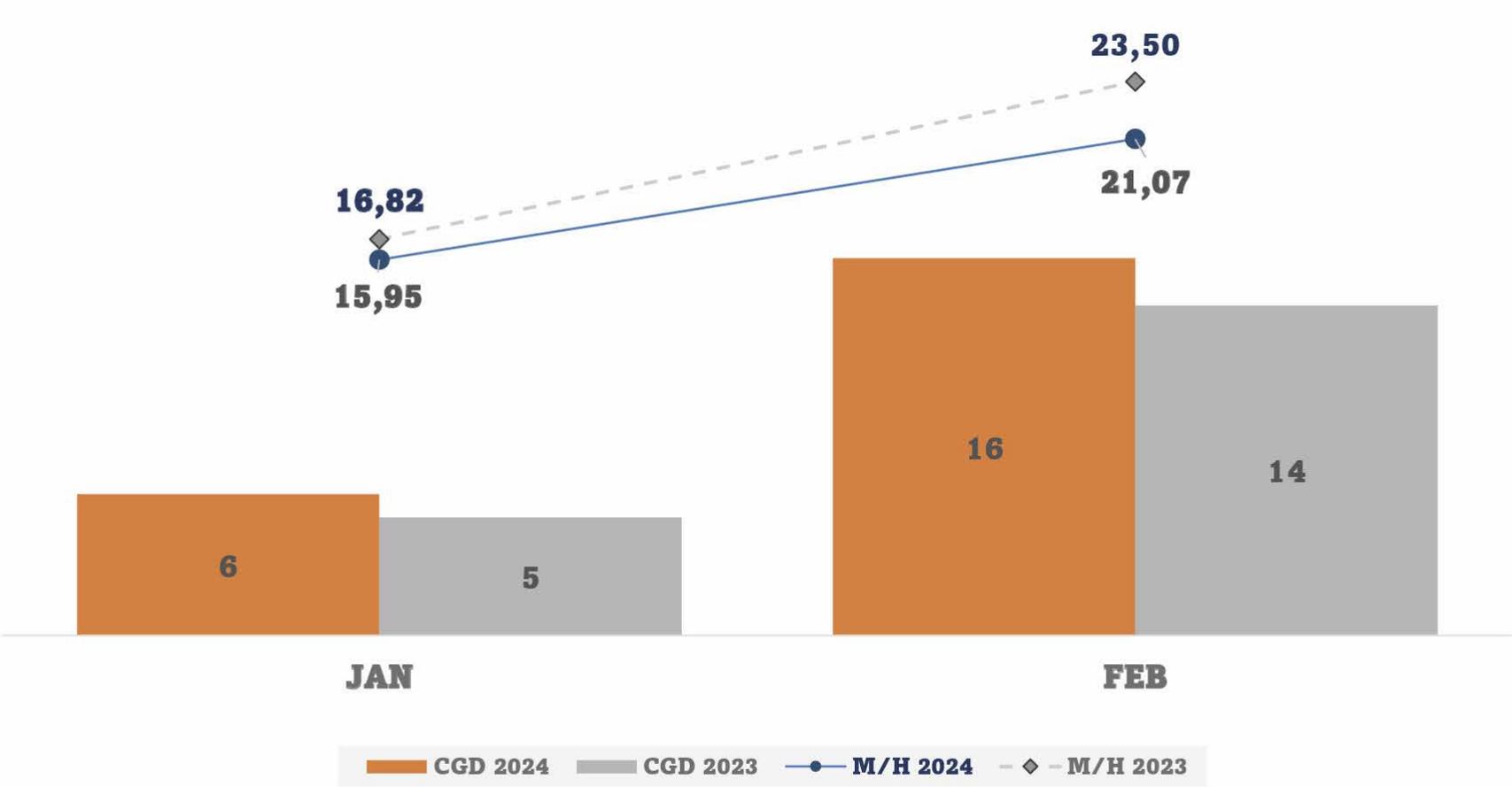
AÑO 1ER TRIMESTRE 2024

Correspondiente al 1er trimestre 2024

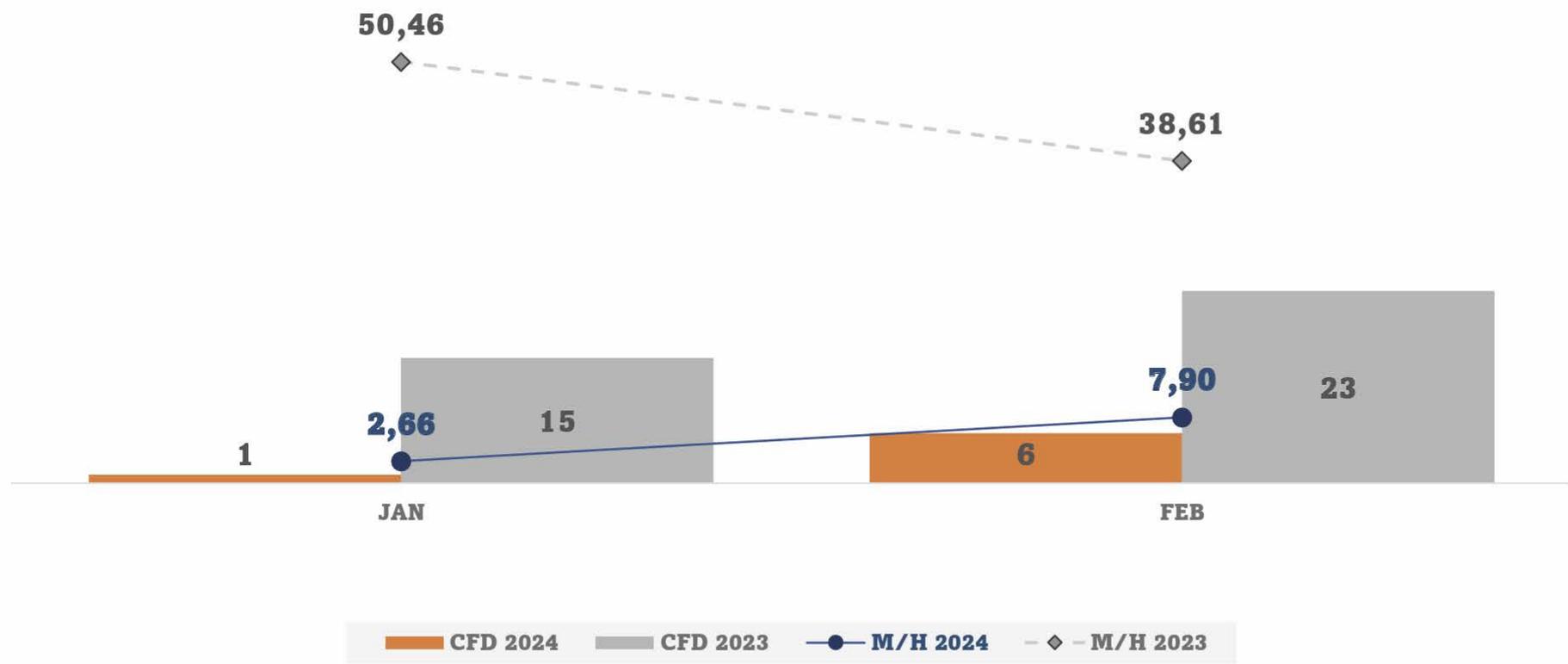
Contiene elementos de comparación Años 2019 hasta 2024



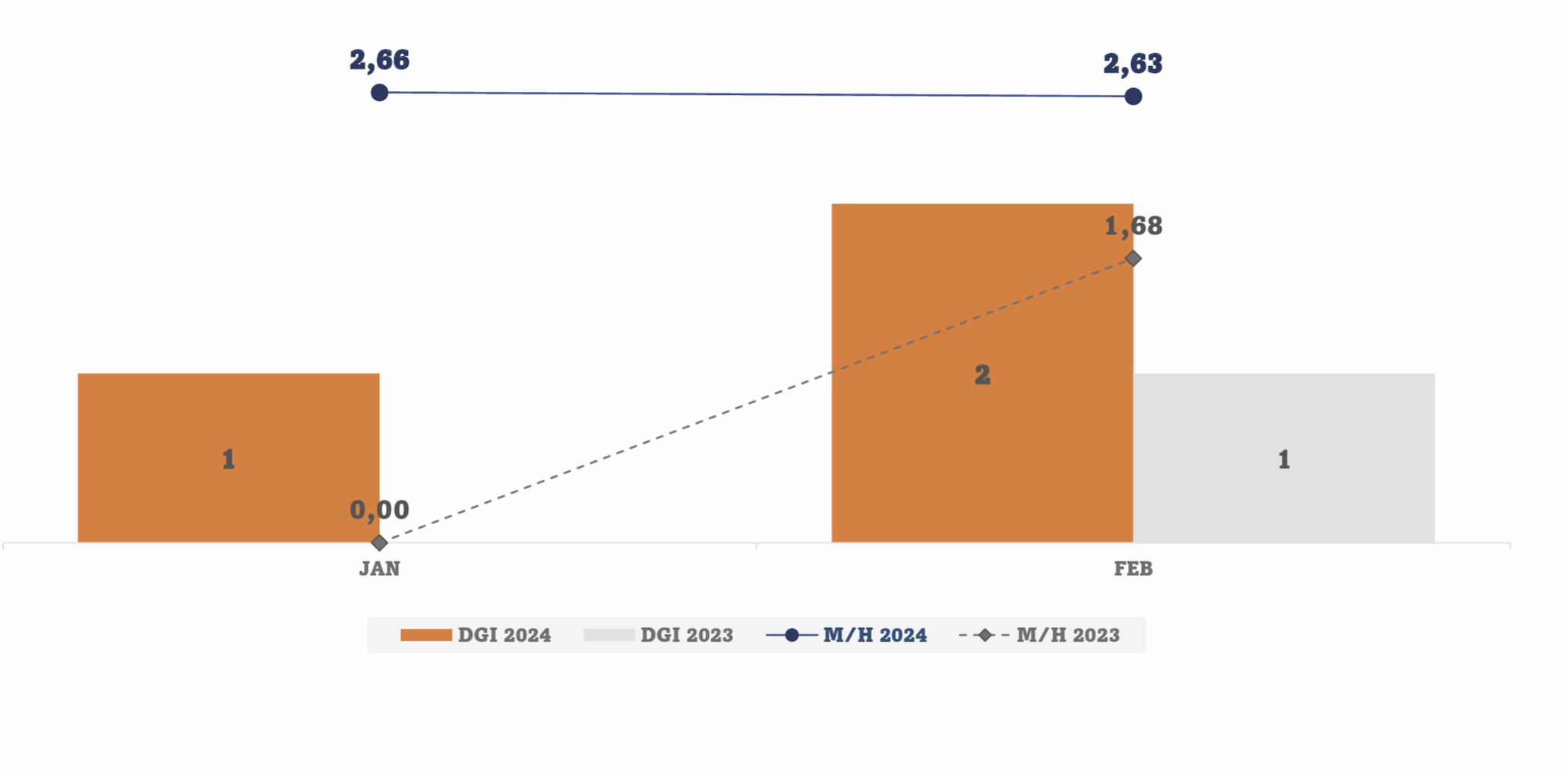
Incidentes imputables a WFS, Cargo Damage CGD x 200.000 hs trabajadas 1T 2024



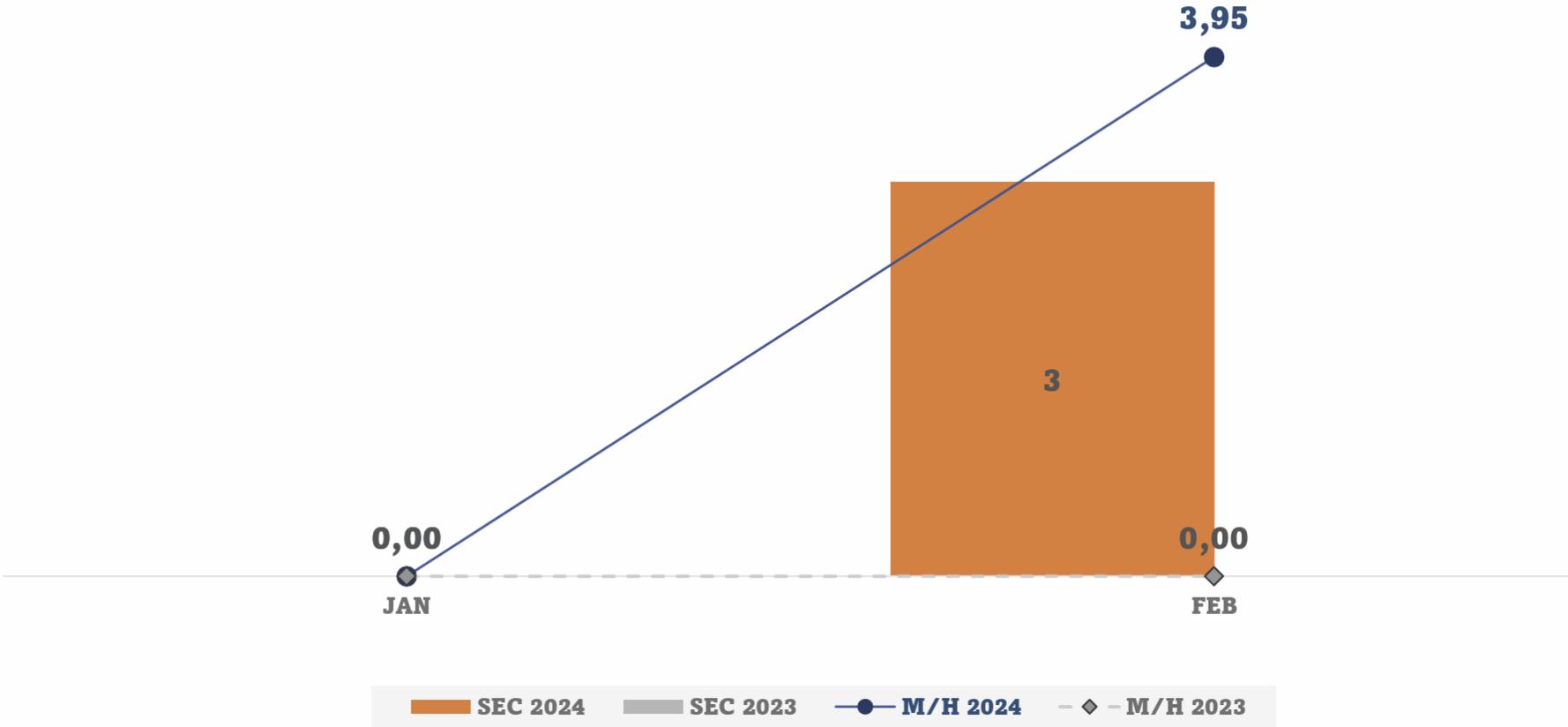
Incidentes imputables a WFS, acumulado Cargo Facilities Damage CFD x 200.000 hs trabajadas 1T 2024



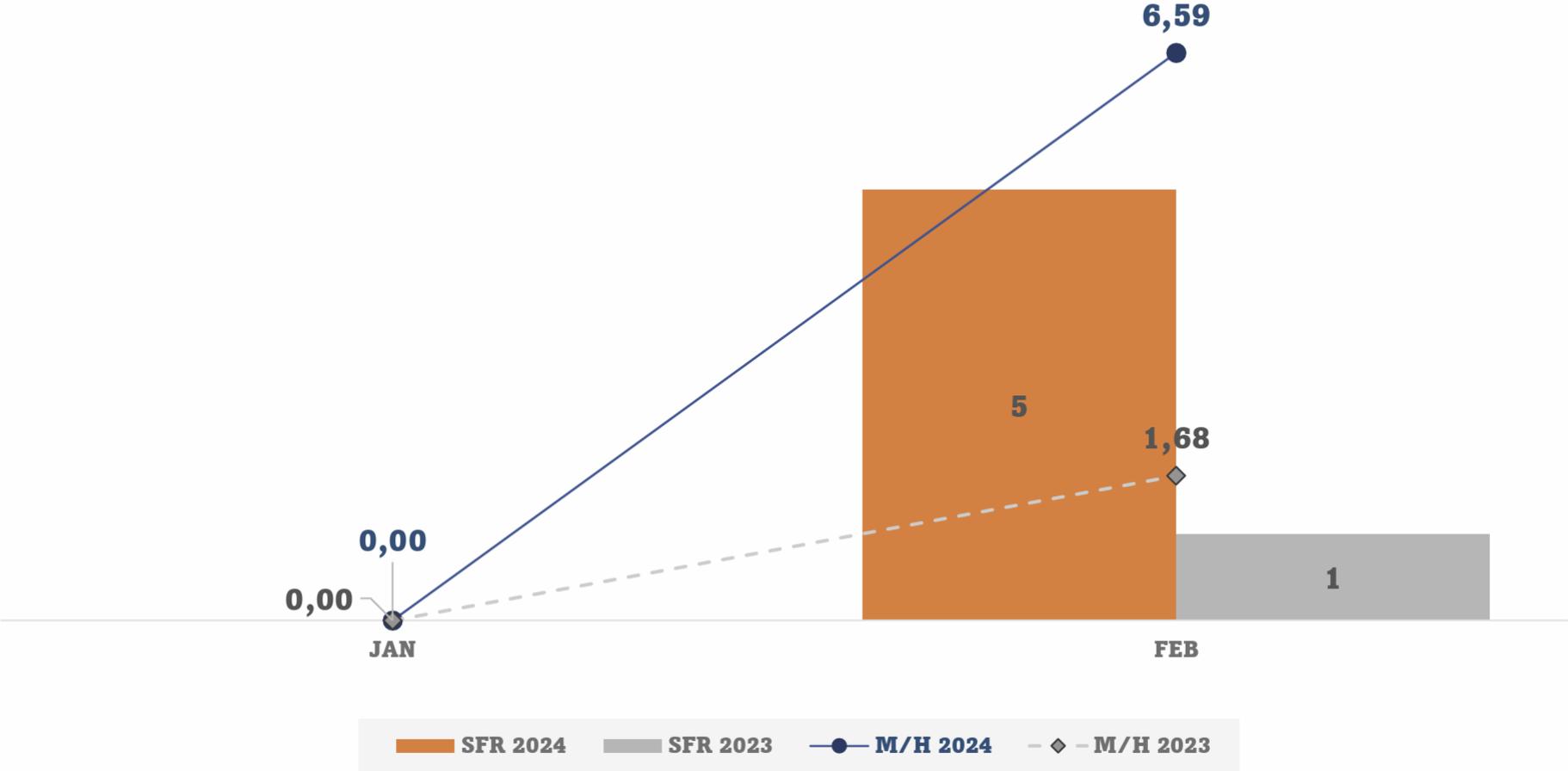
Incidentes imputables a WFS, Dangerous Good Incident DGI x 200.000 hs trabajadas 1T 2024



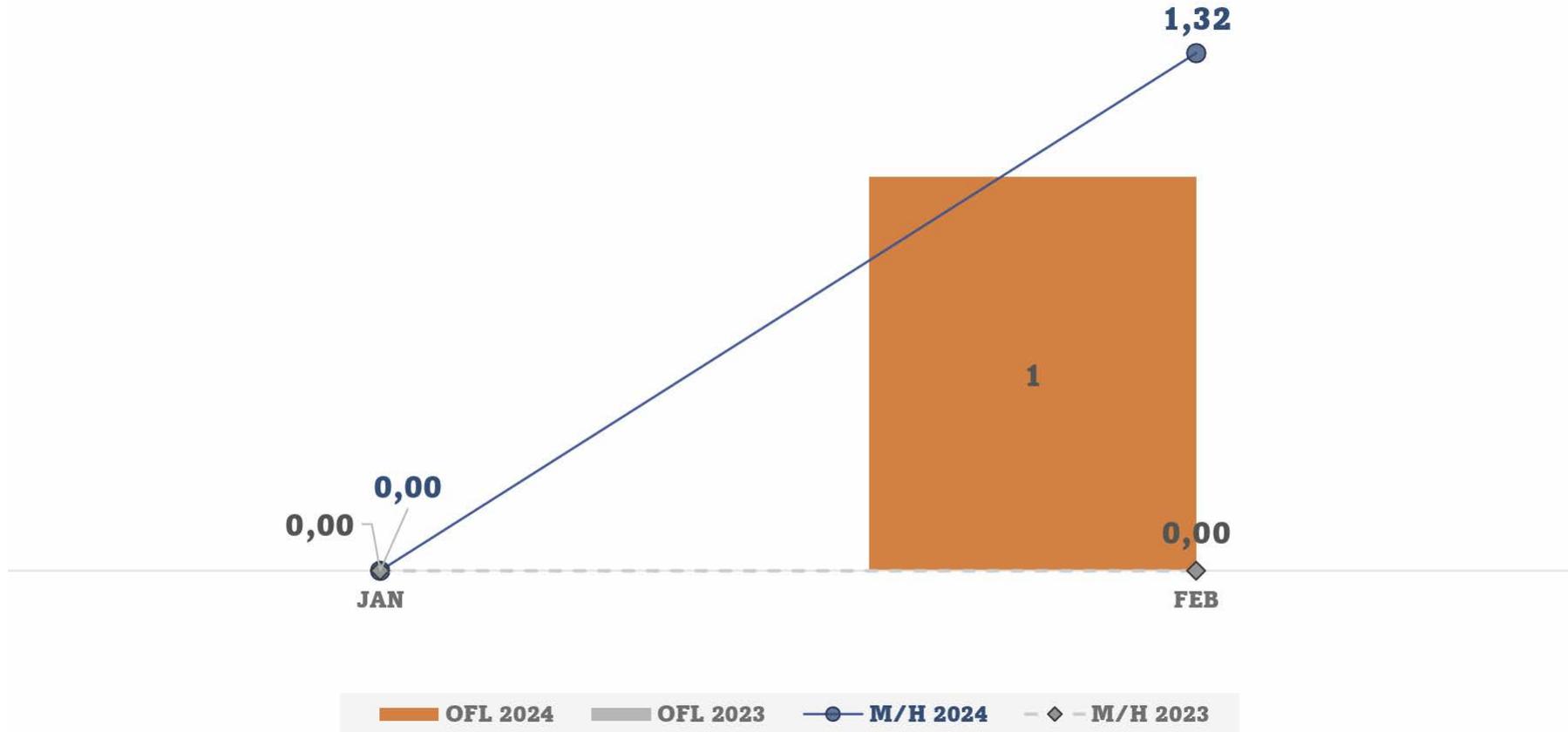
Incidentes imputables a WFS, Security Incidents SEC x 200.000 hs trabajadas



Incidentes imputables a WFS, Safety Incidents SFR x 200.000 hs trabajadas

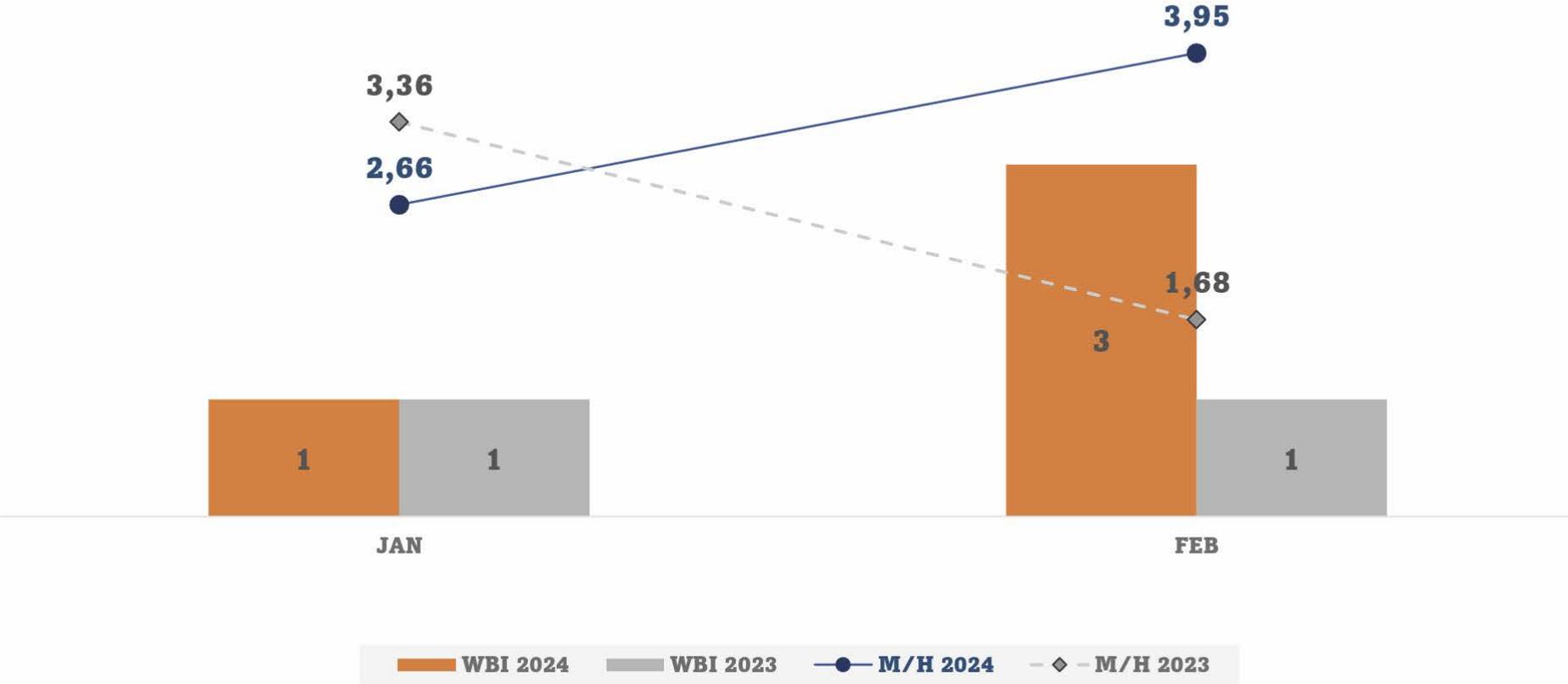


Incidentes imputables a WFS, Offload Incidents **OFL** x 200.000 hs trabajadas



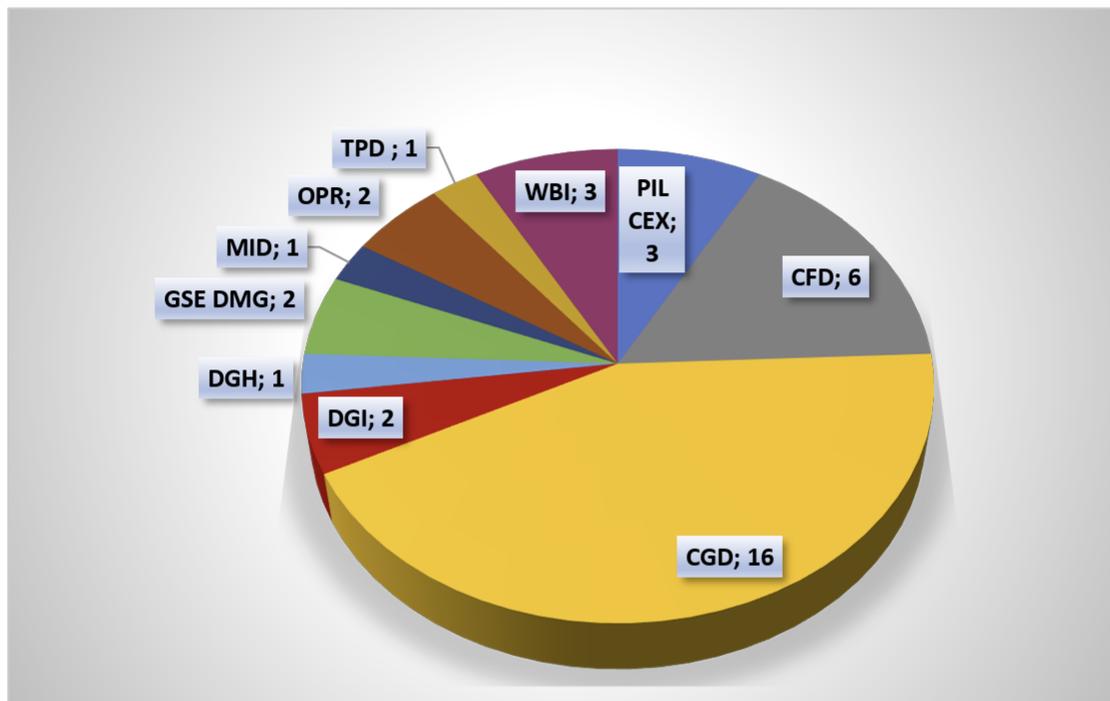
Incidentes imputables a WFS, Weight & Balance Incidents WBI x 200.000 hs trabajadas 1T 2024

Incidentes imputables a WFS, Weight & Balance Incidents **WBI** x 200.000 hs trabajadas



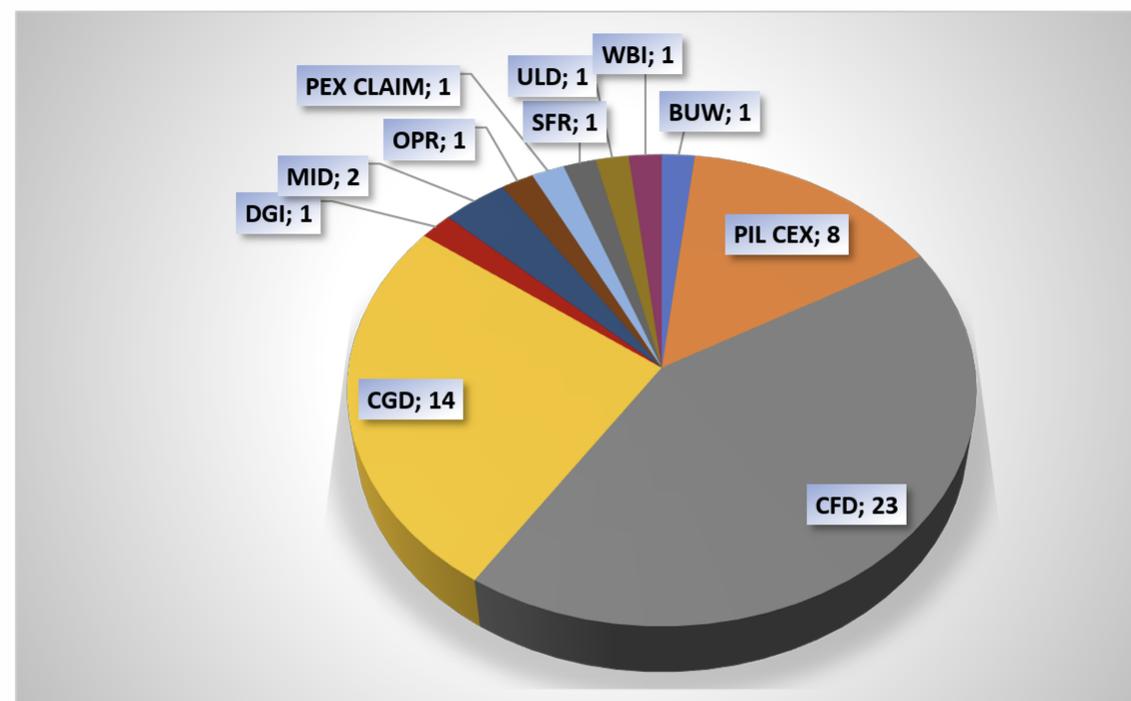
Acumulado de incidentes imputables a WFS por CLASIFICACIÓN, FEBRERO 2024 vs 2023

TIPO INCIDENTES FEBRERO 2024



EVENTOS: 46

TIPO INCIDENTES FEBRERO 2023



EVENTOS: 54

CFD: Cargo Facilities Damage
CGD: Cargo Damage
CTH: Cargo Theft
PIL CEX: Pharma Excursion in Camera
BUW: Wrong Build up

DGH : Dangerous Good HIDDEN
DGI: Dangerous Good Incident
ENV: Enviroment
GSE DMG: Ground Service Equipment
ULD: ULD Damges

GD : Groun Damaged Detected
NSC: Not Segregated Correctly
LCI: Lost cargo incidents
OPR: Operational
PEX CLAIM: Pharma Excursion

SFR: Safety Incident
SEC: Security Incident
WBI: Weight and Balance Incident
TPD: Third Party Damage
ORG: Management and control - Management Commitmen

Incidentes imputables a WFS de todas las BASES por TIPO DE INCIDENTE acumulado

ALL STATION	INCIDENTS 2024	INCIDENTS 2023	INC vs 200K M/H 2024	INC VS 200K M/H 2023
HOURS/MONTH (FEBRERO)			151.843,00	119.131,00
Wrong Build-up Events		1		1,68
Camara Excursion Temperature	3	8	3,95	13,43
Cargo Facilities Damage	6	23	7,90	38,61
Cargo damage	16	14	21,07	23,50
Dangerous Goods	2	1	2,63	1,68
Dangerous Goods HIDDEN	1		1,32	
GSE Damage	2		2,63	
Missing/Incorrect preparation of Notoc/Special load/Trucking doc	1	2	1,32	3,36
Offload	1		1,32	
Operational incidence	2	1	2,63	1,68
Incidentes de Security	3		3,95	
Safety Risk (Incidents)	5	1	6,59	1,68
Third Party Damage	1		1,32	
Weight and Balance Incident	3	1	3,95	1,68
ALL STATION TOTAL	46	54	60,59	90,66

Incidentes imputables a WFS en MADRID por TIPO DE INCIDENTE acumulado

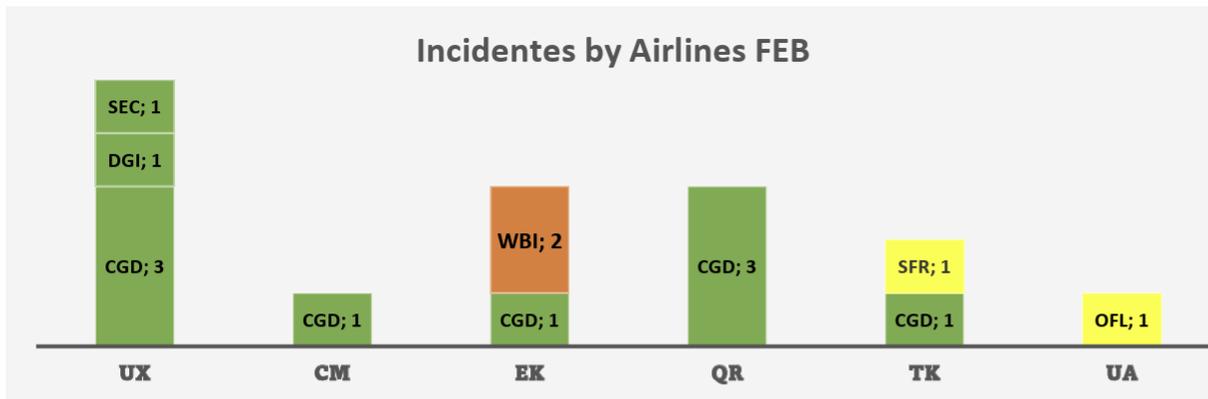
MAD	INCIDENTS 2024	INCIDENTS 2023	INC vs 200K M/H 2024	INC VS 200K M/H 2023
HOURS/MONTH			98.756	82.337
Wrong Build-up Events		1		2,43
Camara Excursion Temperature	2	5	4,05	12,15
Cargo Facilities Damage	2	12	4,05	29,15
Cargo damage	15	14	30,38	34,01
Dangerous Goods	2	1	4,05	2,43
Dangerous Goods HIDDEN	1		2,03	
GSE Damage	2		4,05	
Missing/Incorrect preparation of Notoc/Special load/Trucking doc		2		4,86
Operational incidence	1	1	2,03	2,43
Pharma excursion		1		2,43
Incidentes de Security	1		2,03	
Safety Risk (Incidents)	1		2,03	
ULD Damages (U/S)		1		2,43
Weight and Balance Incident	2		4,05	
MAD TOTAL	29	38	58,73	92

Incidentes imputables a WFS en **BCN** por TIPO DE INCIDENTE acumulado

BCN	INCIDENTS 2024	INCIDENTS 2023	INC vs 200K M/H 2024	INC VS 200K M/H 2023
HOURS/MONTH			49.718	33.750
Wrong Build-up Events		1		5,93
Camara Excursion Temperature	1	1	4,02	5,93
Cargo Facilities Damage	4	1	16,09	5,93
Cargo damage		1		5,93
Cargo theft		1		5,93
Dangerous Goods		1		5,93
Dangerous Goods HIDDEN		1		5,93
Enviroment		1		5,93
GSE Damage		1		5,93
Lost cargo		1		5,93
Missing/Incorrect preparation of Notoc/Special load/Trucking doc	1	1	4,02	5,93
Not segregated correctly		1		5,93
Offload	1	1	4,02	5,93
Operational incidence	1	1	4,02	5,93
Management and control - Management Commitment		1		5,93
Pharma excursion		1		5,93
Covid-19 Employee Report		1		5,93
Incidentes de Security	2	1	8,05	5,93
Safety Risk (Incidents)	4	1	16,09	5,93
Temperature Excursion Events (attributable)		1		5,93
Third Party Damage	1	1	4,02	5,93
ULD Damages (U/S)		1		5,93
Weight and Balance Incident	1	1	4,02	5,93
Ground damage DTCT		1		5,93
BCN TOTAL	16	24	64,36	142

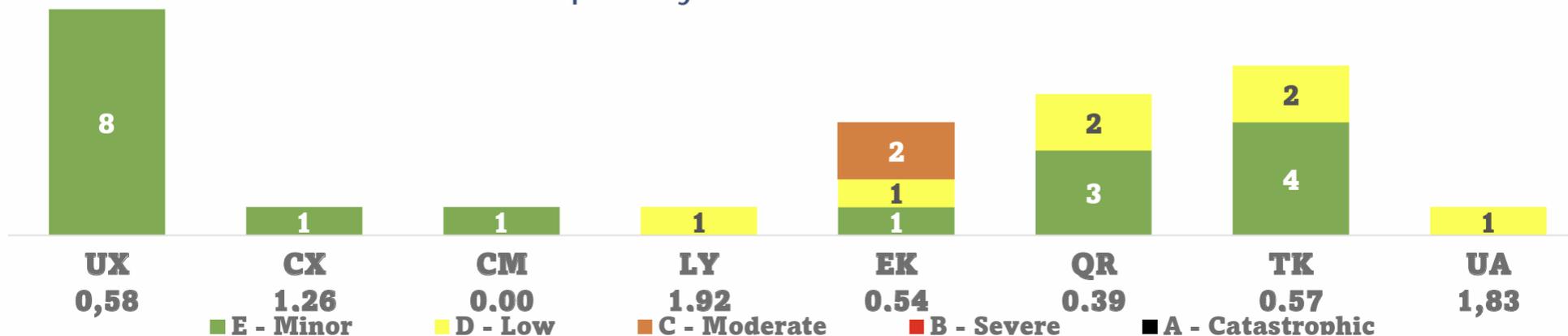
Incidentes imputables a WFS en **VLC** por TIPO DE INCIDENTE acumulado

VLC	INCIDENTS 2024	INCIDENTS 2023	INC vs 200K M/H 2024	INC VS 200K M/H 2023
HOURS/MONTH			3.369	3.044
Cargo Facilities Damage		1		65,70
Cargo damage	1		59,36	
VLC TOTAL	1	1	59,36	66



Acumulado de incidentes por compañía en **FEBRERO 2024**.

Acumulado de Incidencias **imputables** a WFS desglosadas por Compañía y severidad X 1.000 AWB

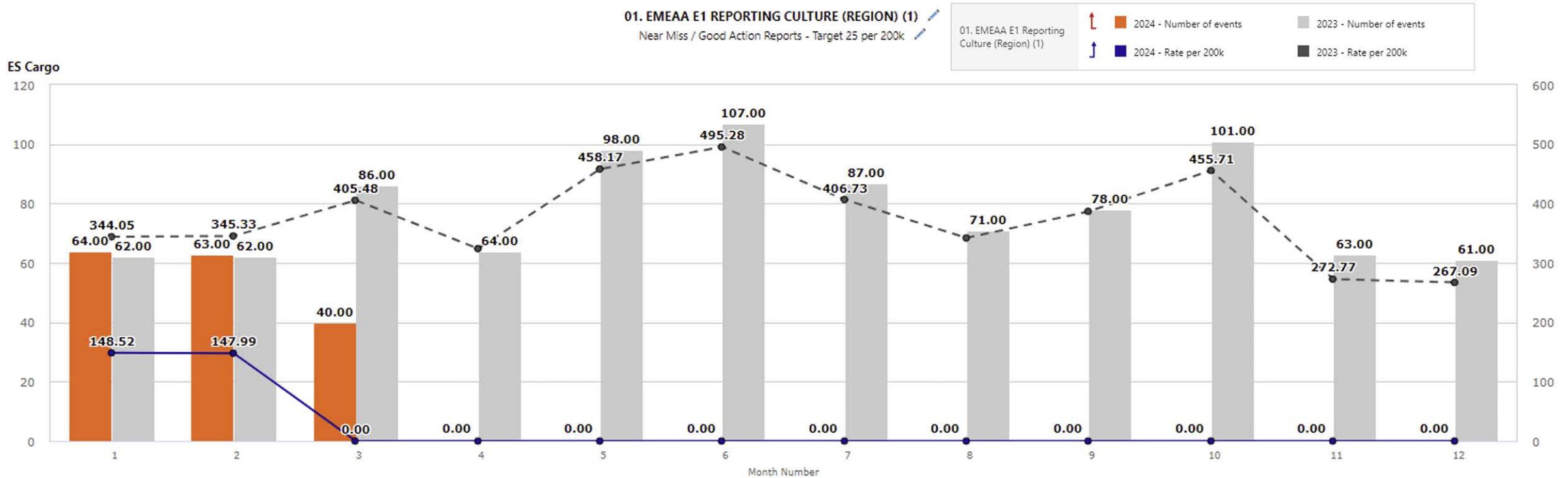


CULTURA DE REPORTE

Incidencias reportadas por WFS x 200.000 hrs trabajadas. **Sólo Near miss/ Good actions.**

incidencias reportadas por WFS x 200.000 hrs trabajadas. **Sólo Near miss/ Good actions.**

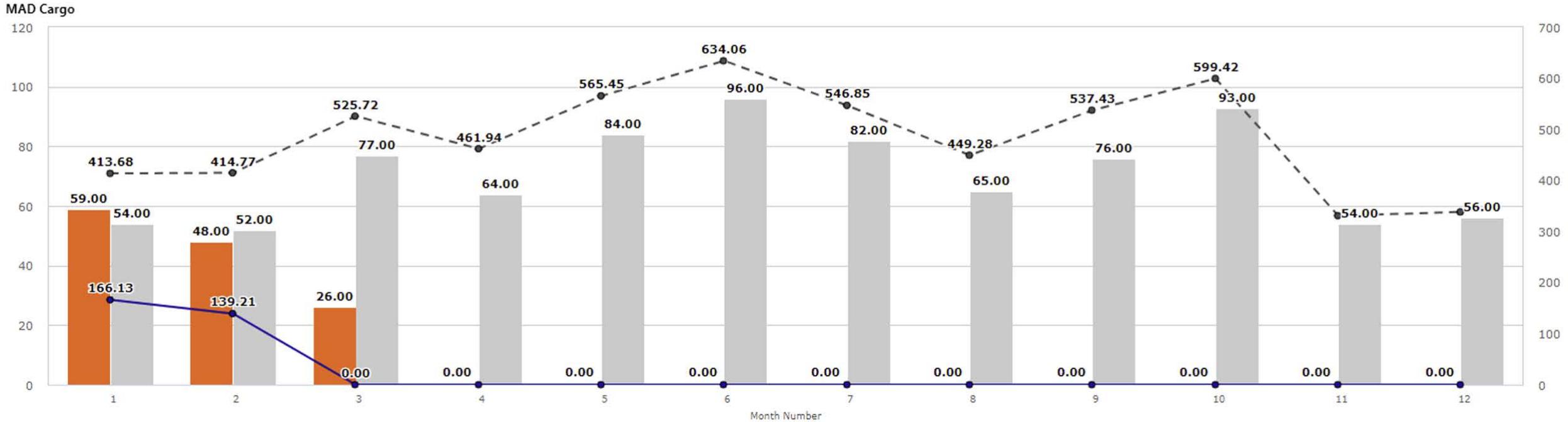
ES Cargo



CULTURA DE REPORTE

Incidencias reportadas por WFS x 200.000 hrs trabajadas. **Sólo Near miss/ Good actions.**

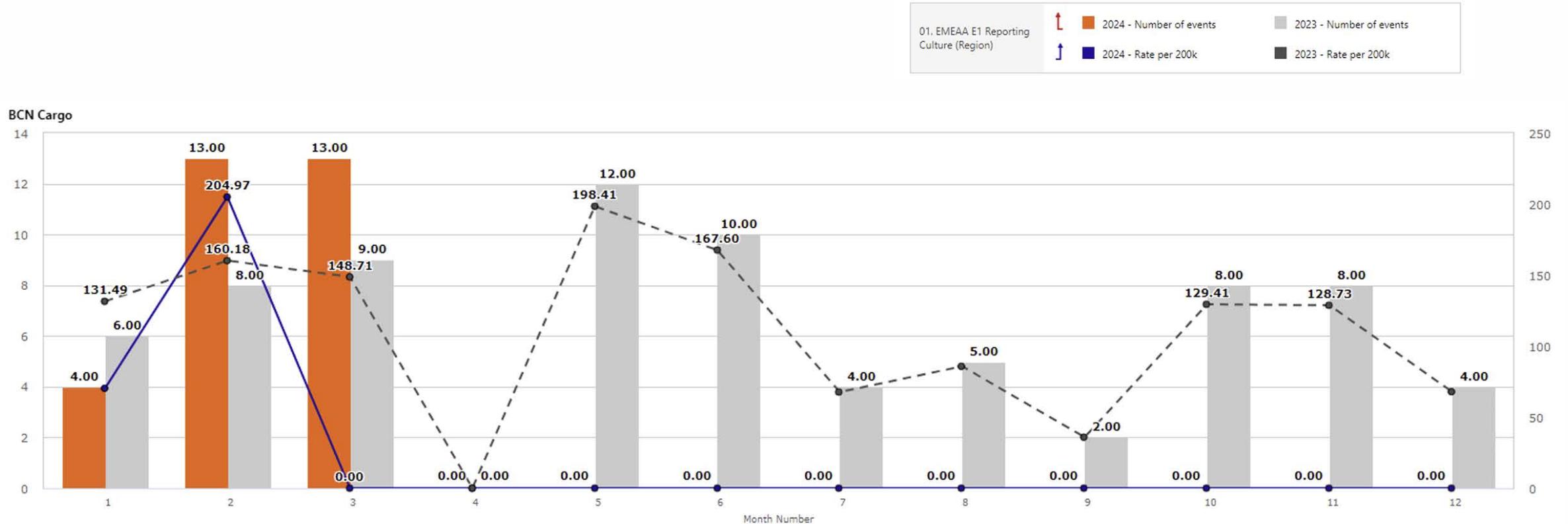
MAD Cargo



CULTURA DE REPORTE

Incidencias reportadas por WFS x 200.000 hrs trabajadas. **Sólo Near miss/ Good actions.**

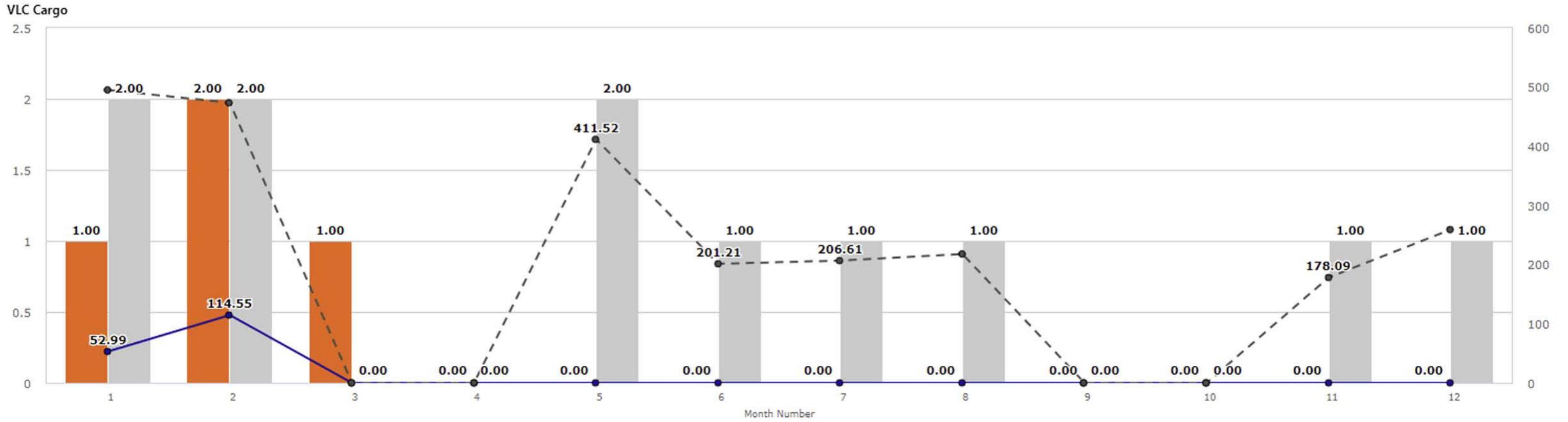
BCN Cargo



CULTURA DE REPORTE

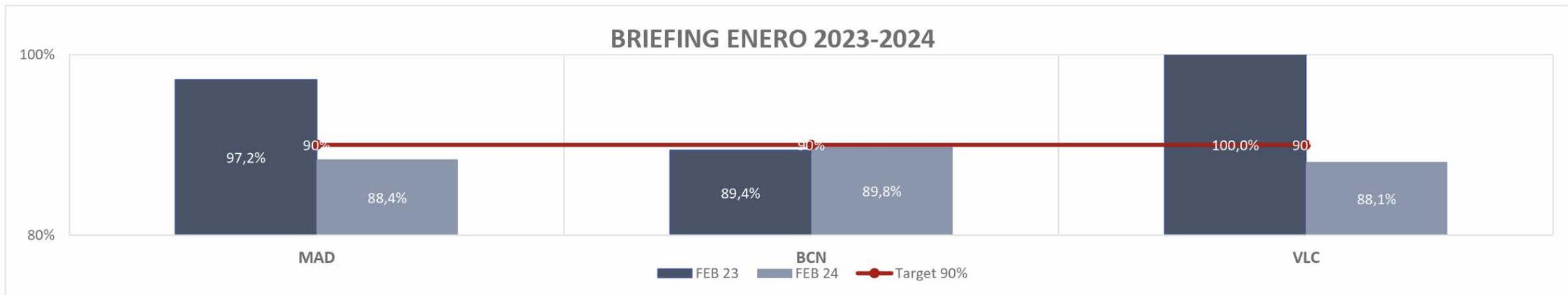
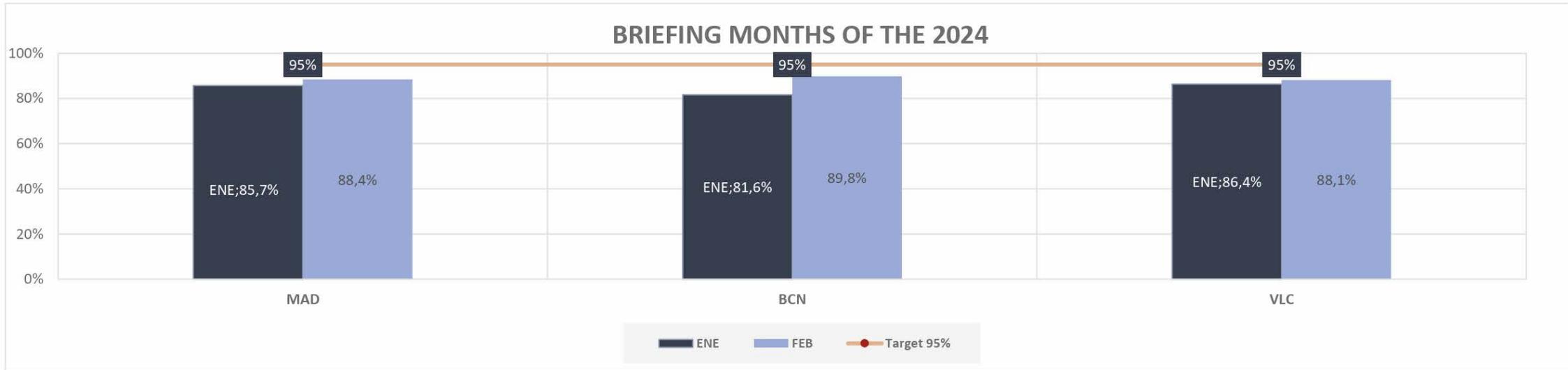
Incidencias reportadas por WFS x 200.000 hrs trabajadas. **Sólo Near miss/ Good actions.**

VLC Cargo

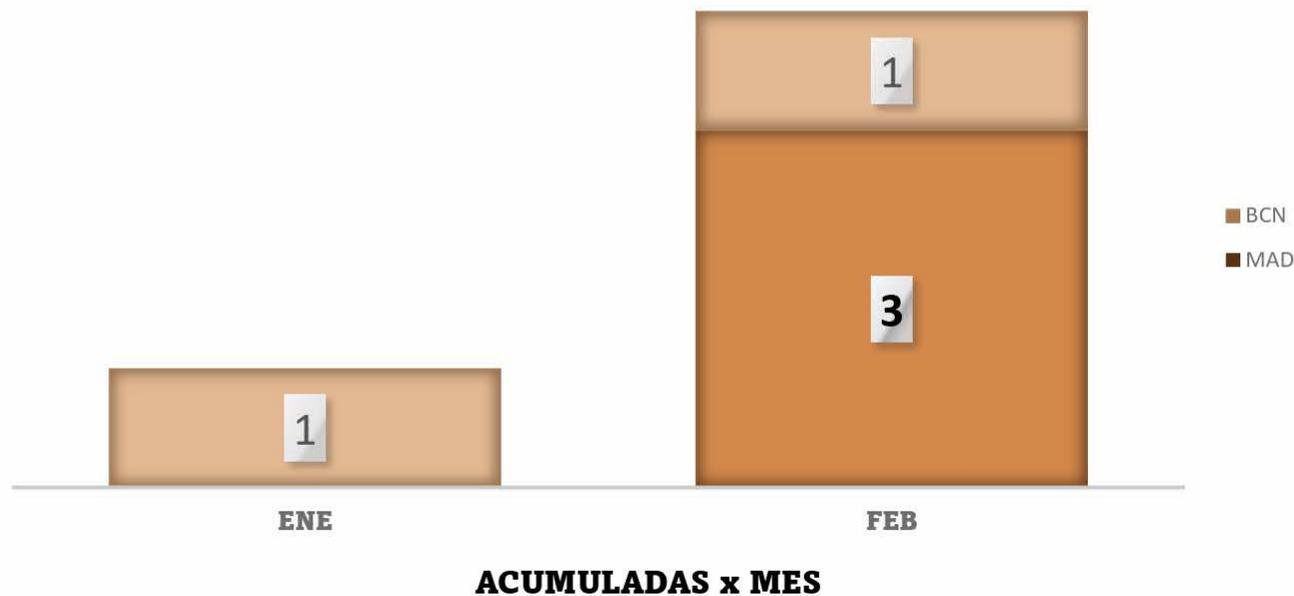


INSPECCIONES SAFETY, SECURITY & BRIEFINGS

Porcentaje de inspecciones briefings por mes y estación 2024.



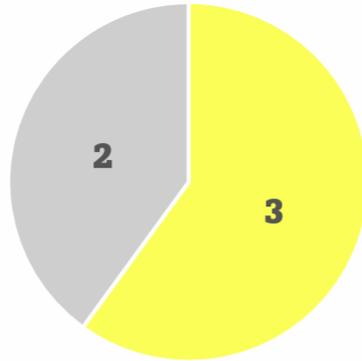
AUDITORIAS EXTERNAS TOTALES: 2024



AUDITORIAS EXTERNAS TOTALES: 2024

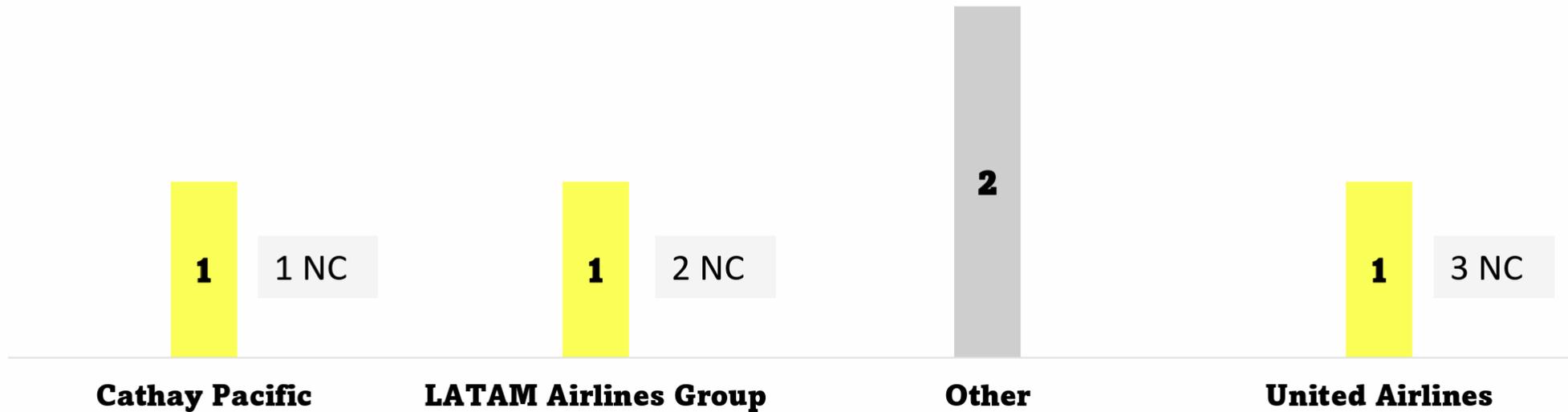


Clasificación



- External Audit / Inspection - with findings
- External Audit/inspection - no findings

Auditorías Externas por compañías



Asociaciones sin ánimo de lucro

- Cooperación y alianzas.
- La organización participa en organizaciones tales como:
 - Asociación de Agentes de Handling.
 - Asociación AECI (Asociación Española del Express y de la Carga Aérea Internacional).
 - ASEATA (Asociación De Empresas de Servicios De Asistencia en Tierra en Aeropuertos).

Subvenciones recibidas 2023

Bonificación tripartita (formación)	76.582,39
Subvención gasóleo	2.082,08



Proveedores_Compras Sostenibles

- WFS en el marco de sus proyectos de RSC (conforme a SGE21) y del Plan de Sostenibilidad tiene en la actualidad en proceso el sub proyecto:
- **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS, EVALUACIÓN DE PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS, PAGO DE LA CONTABILIDAD Y PAGO DE PROVEEDORES.**

Realiza la evaluación de sus proveedores a través del cuestionario **“CUESTIONARIO DE DILIGENCIA DEBIDA EXTERNA PARA TERCEROS”**

5.6 Compras Responsables

Se trabaja con criterios de compra responsable en función de las mejores prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno que estén al alcance de la organización y que superen los requisitos legales.

Aunque no será requisito indispensable para la aceptación de uno u otro proveedor se valorará muy positivamente en la selección de los proveedores que cuenten con un plan de igualdad dentro de su organización. Así como que sean respetuosos con el medioambiente, valorándose de igual manera que cuenten con cualquier certificación de normativa ISO, especialmente las 9001:2015, 14001:2015, 27001:2017 y 45001:2018.

Del mismo modo, debe ser un proveedor que cumpla legalmente con todos los aspectos que atañen a los Derechos Humanos siendo especialmente sensibles a “derechos de la infancia y juventud”, “derechos de asociación” y “derechos de condiciones de empleo equitativas y satisfactorias”.



Proveedores_Compras Sostenibles

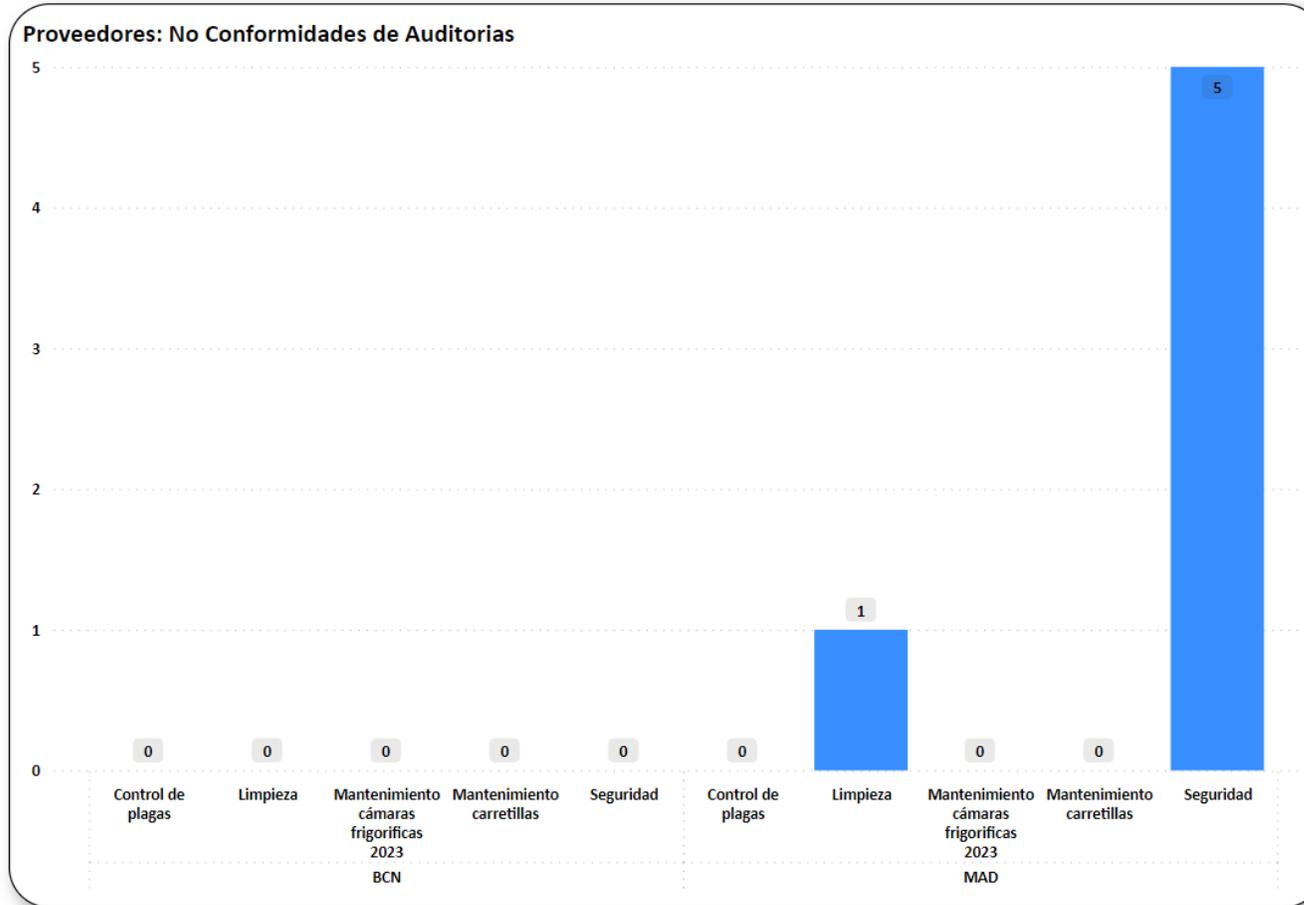
RESULTADO DE LAS AUDITORIAS A PROVEEDORES

Año
2023

Estación
Todas

Proveedor
Todas

Tipo
NC Auditorias



Diversidad 1 T 2024

Diversidad	Creación de Red Divers@	Impulsar iniciativas que garanticen el equilibrio de género y la diversidad en todas sus vertientes (Género, generacional, LGTB, cultura, discapacidad)	Funcional	may-22	WFS España	Hecho	1 acción cada mes	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Día internacional del orgullo gay	Concienciar a los emplead@s de WFS sobre este tema	Funcional	jun-22	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Semana de la Felicidad y respeto en el trabajo	Concienciar al personal de WFS sobre este tema	Funcional	sep-22	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Semana de la Salud Mental	Concienciar a los emplead@s de WFS sobre este tema	Funcional	oct-22			Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Campaña contra la violencia de Género	Concienciar a los emplead@s de WFS sobre este tema, invitar a a los empleados que declaren su incapacidad, explicándoles los beneficios	Funcional	2022	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Mes de la diversidad funcional	Concienciar al personal de WFS sobre este tema	Funcional	dic-22	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Reunión Mensual Red Divers@	Identificar acciones para el próximo mes, y evaluar el impacto de las acciones del mes pasado	Funcional	Enero-Dic 2023	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Voluntariado en recogida comida y juguetes	Apoyar a los sectores más desfavorecidos	Funcional	ene-23	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Visitar Fundación Juan XXIII y Cruz Roja	Evaluar las posibilidades de colaboración	Funcional	feb-23	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Celebración día de la mujer con curso de "gestión del tiempo para hombres y mujeres" y comunicación de las acciones de igualdad	Apoyar la conciliación entre vida profesional y privada	Funcional	mar-23	WFS España	Hecho	Acción completada	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Organizar la carrera de la Mujer contra el cáncer de mama, y recordatorio del número de teléfono de la violencia de género	Dar a conocer esta iniciativa y recoger dinero para la investigación contra el cáncer de mama	Funcional	may-23	WFS España	Hecho	Núm personas (20)	Red Diversa en Teams	Finalizado
	Organizar un curso para inspirar a las personas con edades superiores a 50.	Concienciar al personal de WFS sobre este tema							
Cuadro de mando con objetivos de Diversidad (% mujeres, personas con discapacidad, edad, origen)	Para asegurar que todos los colectivos están incluidos en la contratación, promoción y desarrollo	Funcional	Trimestral	WFS España	Hecho	20% mujeres y 10% mayores 55, 2% discapacitados	Archivo SGE acceso HRD	Hecho, al final de cada trimestre para evaluar su cumplimiento	