

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA\_SOCIEDAD

AÑO 1Trimestre 20242024  
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/Cientes (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*

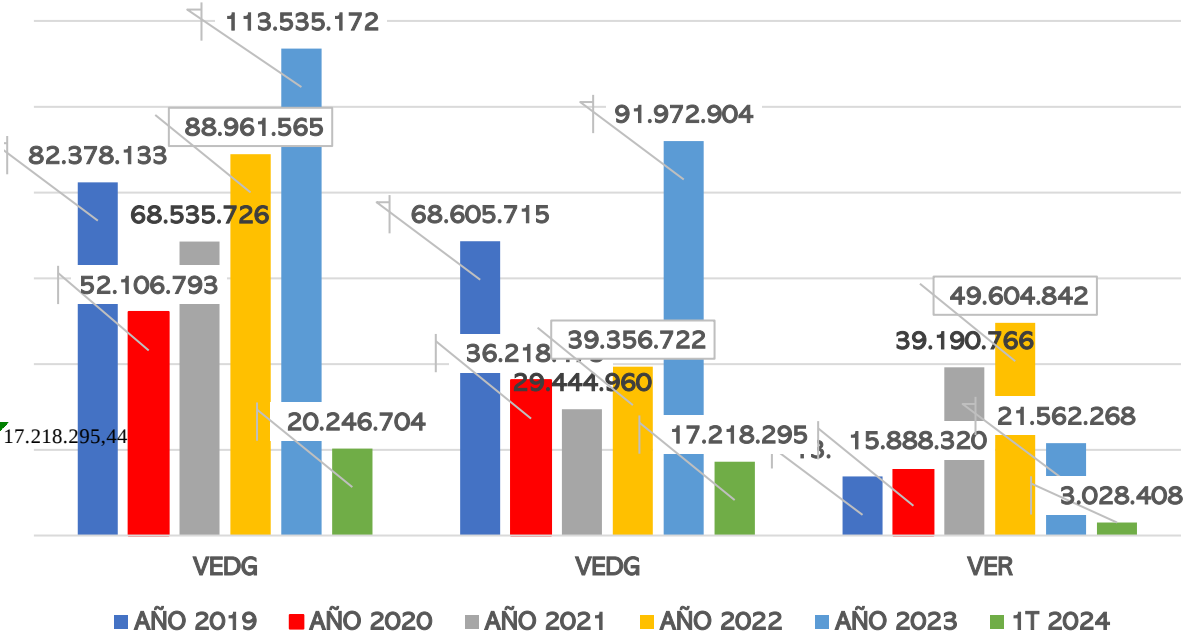
17.218.295,44 €

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

3.028.408,89 €

Datos extraídos de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias 2024

|                                              |                  | ENE-FEB2024   |
|----------------------------------------------|------------------|---------------|
| Valor Económico Directo Generado ENE-FEB2024 | INGRESOS         | 20.246.704,33 |
| Valor Económico Distribuido ENE-FEB2024      | SALARIOS         | 6.730.741,11  |
|                                              | SEGURIDAD SOCIAL | 1.937.042,36  |
|                                              | IMPUESTOS        | 987.839,77    |
|                                              | COMPRAS          | 7.562.672,20  |
| Valor Económico Retenido ENE-FEB2024         | 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

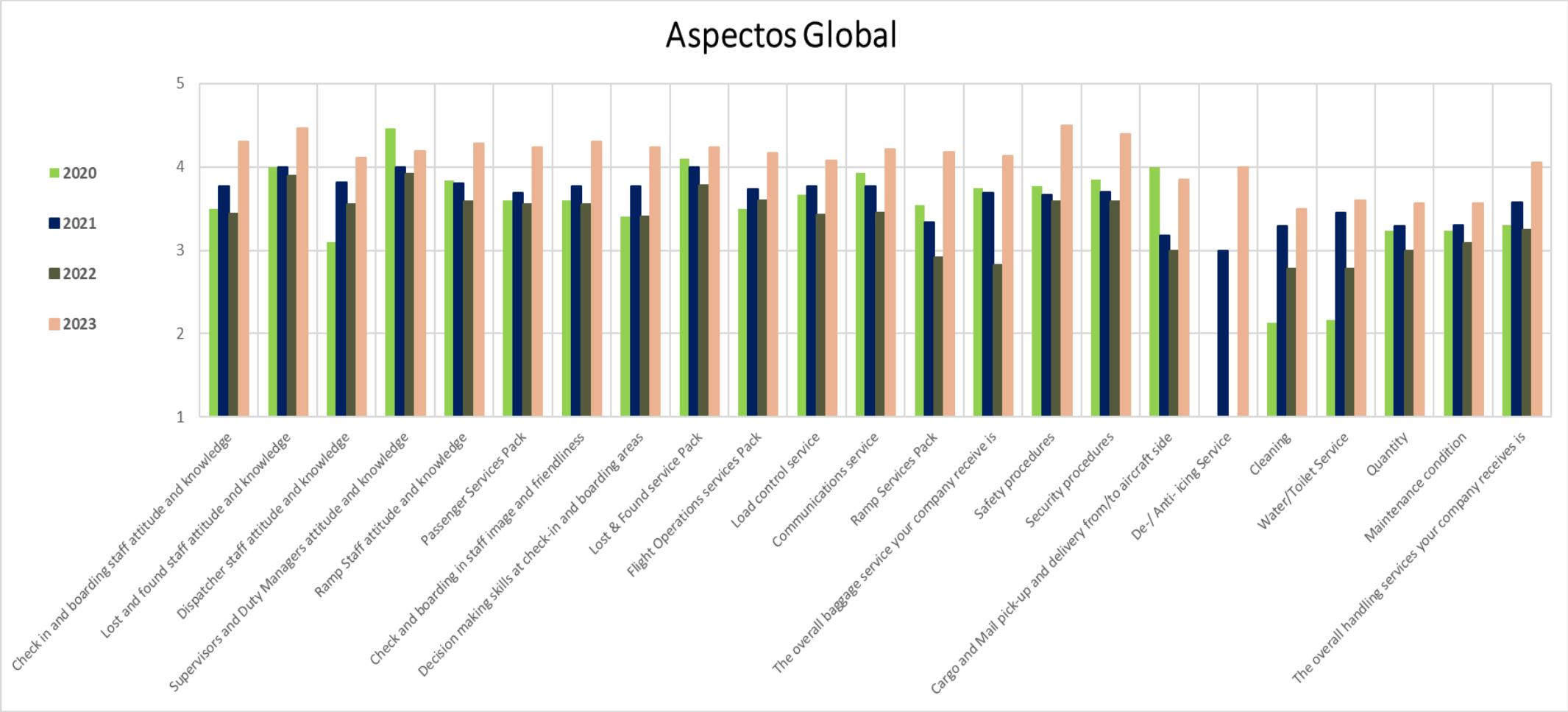
Se ha remitido la encuesta a nuestros principales clientes, en total 28 y se reciben 12 respuestas lo que supone un 43% de participación, esto representa un 30% menos de respuestas respecto al año 2022. Este porcentaje se considera representativo no siendo necesaria la realización de estudios complementarios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

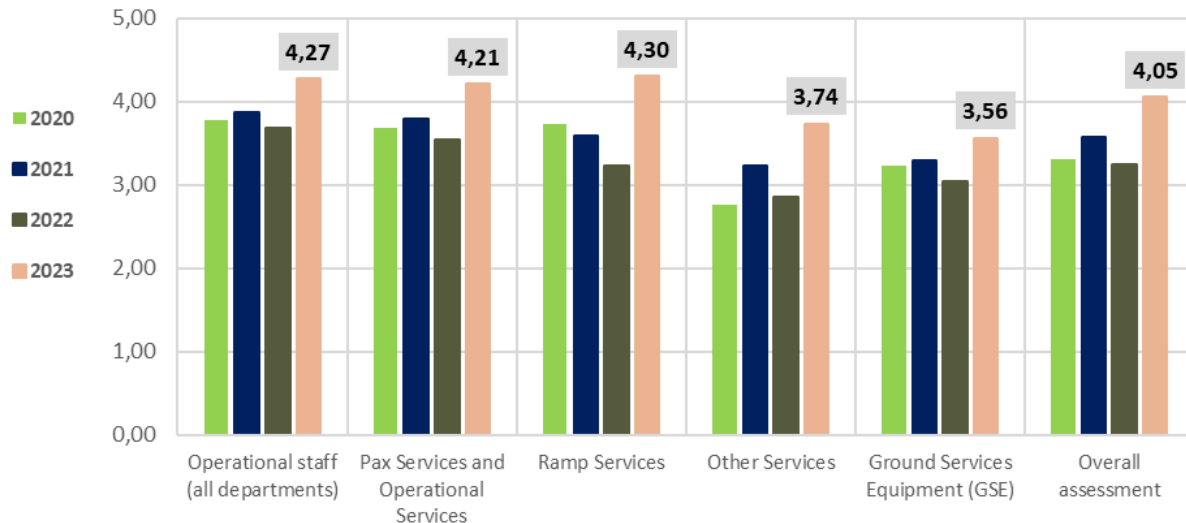
# INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA 2023 VALORACIÓN GLOBAL

## 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.

|                 | 2020              |                                        | 2021              |                                        | 2022              |                                        | 2023              |                                        |  |
|-----------------|-------------------|----------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|--|
| COMPAÑÍA        | 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**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD AÑO 1 TRIMESTRE 2024

# SATISFACCIÓN CLIENTE.

## Calidad Percibida Ground Handlind 2023

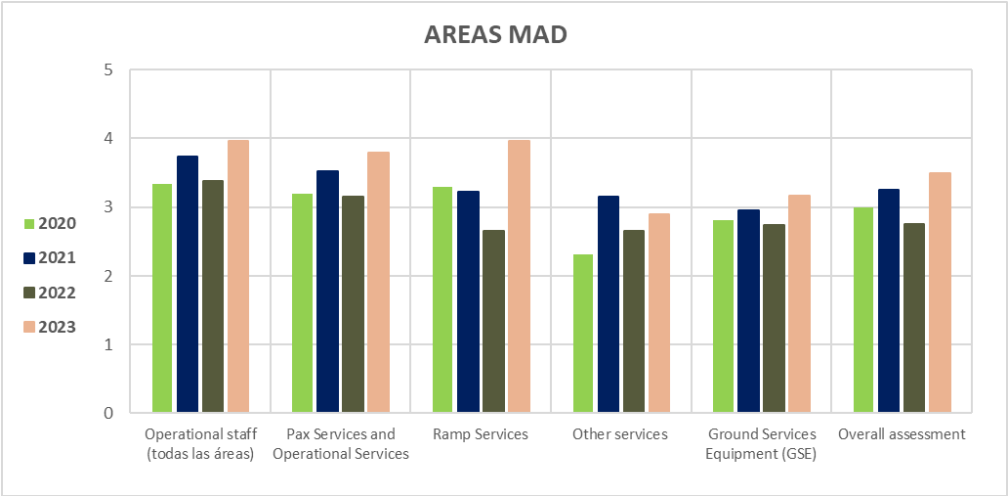
El resultado general en la base de MAD ha sido de 3,70 se cumple el objetivo establecido para este año de alcanzar el 3,12 tras los buenos resultados de años anteriores.

| 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”.



# 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                                                      | MAD  |      |      |      |      |      |      |      | PROMEDIO<br>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    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3,63            |
| 4                                                     | Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge      |      | 4    | 5    | 4    | 5    | 2    | 4    | 3    | 3,86            |
| 5                                                     | Ramp staff attitude and knowledge                         | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 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    |      | 4    | 3    | 3,83            |
| 7                                                     | Check and boarding in staff image and friendliness        |      | 4    | 5    | 4    | 4    |      | 4    | 3    | 4,00            |
| 8                                                     | Decision making skills at check-in and boarding areas     |      | 3    | 5    | 4    | 4    |      | 4    | 3    | 3,83            |
| 9                                                     | Lost & Found services Pack                                |      | 3    | 5    | 4    | 4    |      | 4    | 3    | 3,83            |
| 10                                                    | Flight Operations services Pack                           |      | 3    | 4    | 4    | 4    |      | 4    | 3    | 3,67            |
| 11                                                    | Load control service                                      |      | 3    | 4    | 4    | 4    |      | 4    | 3    | 3,67            |
| 12                                                    | Communications service                                    |      | 3    | 4    | 4    | 4    |      | 4    | 3    | 3,67            |
| Ramp services                                         |                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| 13                                                    | Ramp services Pack                                        | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |      |      | 3    | 3,67            |
| 14                                                    | The overall baggage service your company receive is       | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |      |      | 3    | 3,67            |
| 15                                                    | Safety procedures                                         | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    |      |      | 3    | 4,33            |
| 16                                                    | Security procedures                                       | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    |      |      | 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    | 4    | 1    |      |      | 3,17            |
| 22                                                    | Maintenance condition                                     | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    |      |      | 3,17            |
| OVERALL ASSESMENT-Quality services                    |                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| Quality Services                                      |                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      |                 |
| 23                                                    | The overall handling services your company receive is     | 4    | 3    | 5    | 4    | 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.

| 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 |

MADRID



OUR WORLD WORKS FOR YOU

VALORACIÓN AEROPUERTO: **SVQ**

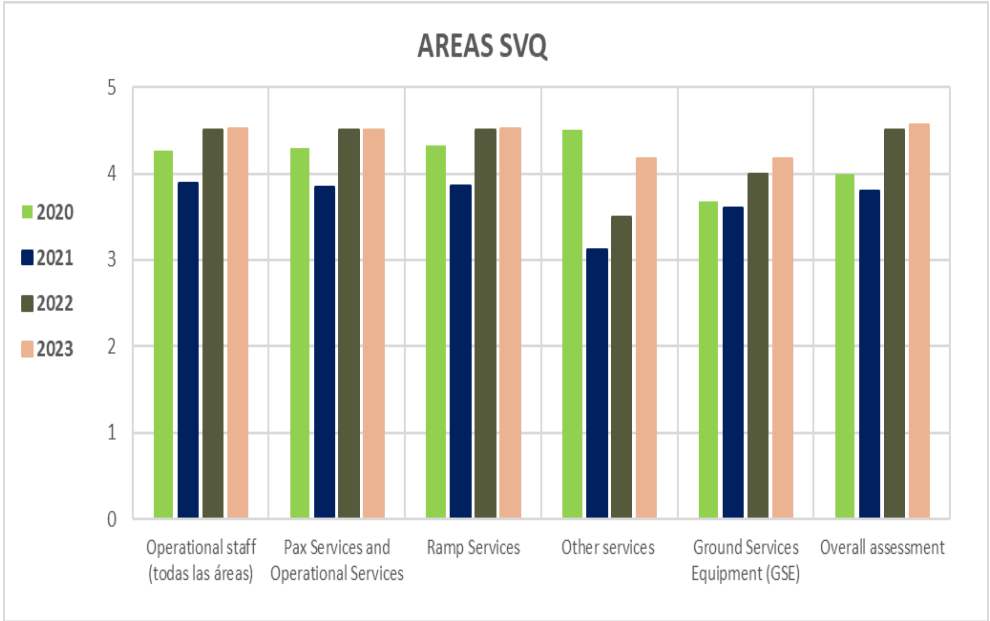
# SATISFACCIÓN CLIENTE.

## 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  | TVF  |              |
| 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         |

# 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

INFORME DE SOSTENIBILIDAD AÑO 1 TRIMESTRE 2024

# SATISFACCIÓN CLIENTE.

## Calidad Percibida Ground Handlind 2023

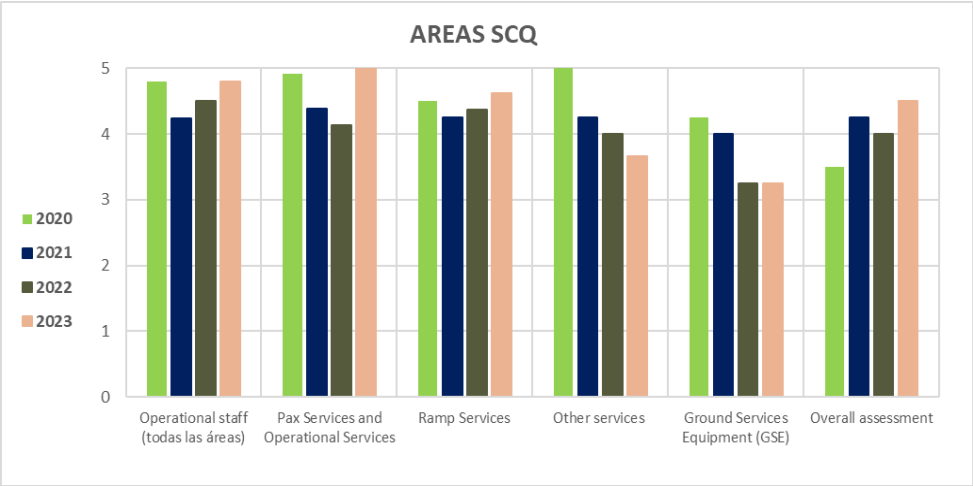
El resultado general en la base de SCQ ha sido de 4,45 se mantienen en un resultado muy bueno. Y se alcanza el objetivo establecido para 2023 de mantener la valoración global en el rango del 4.

| 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”.



# SATISFACCIÓN CLIENTE. Calidad Percibida Ground Handlind 2023

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                                                      | SCQ  |      | 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.

SANTIAGO

| SCQ                                                       | 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 |



OUR WORLD WORKS FOR YOU

## VALORACIÓN AEROPUERTO: **OVD**

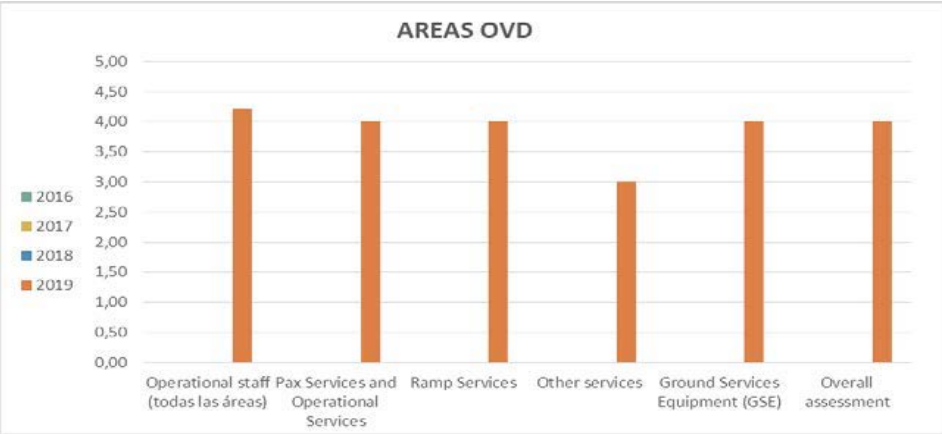
INFORME DE SOSTENIBILIDAD AÑO 1 TRIMESTRE 2024

# 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         |



OUR WORLD WORKS FOR YOU

## VALORACIÓN AEROPUERTO: **VIT**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD AÑO 1 TRIMESTRE 2024

# SATISFACCIÓN CLIENTE.

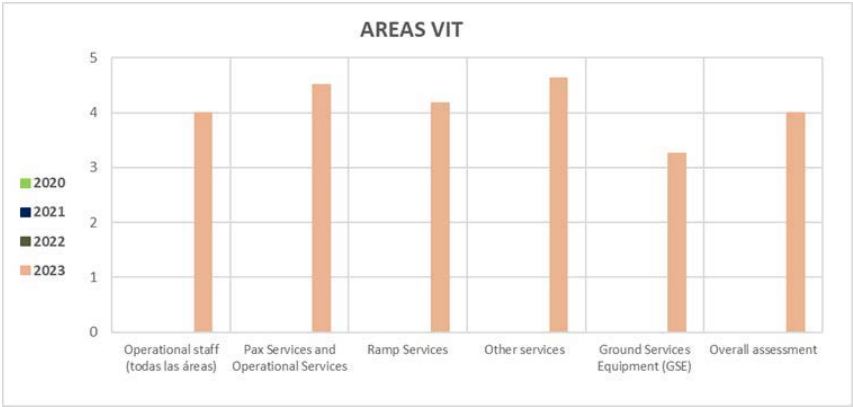
## Calidad Percibida Ground Handlind 2023

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 |



# 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 |      | VIT |  | PROMEDIO VIT |
|--------------------------------------------------------------|------|------|-----|--|--------------|
| OPERATIONAL STAFF                                            | TAY  | SWT  |     |  |              |
| 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.

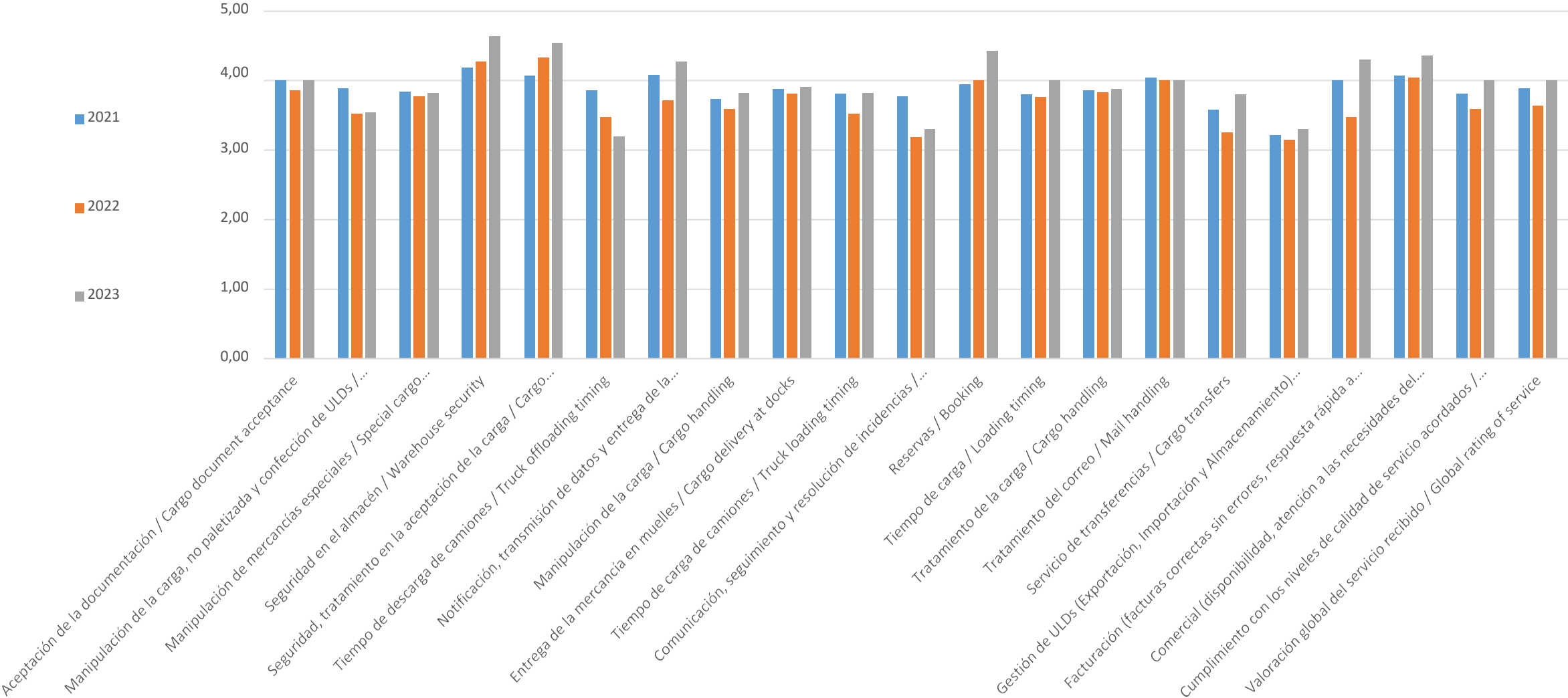
Este porcentaje se considera representativo no siendo necesaria la realización de estudios complementarios adicionales.

| 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

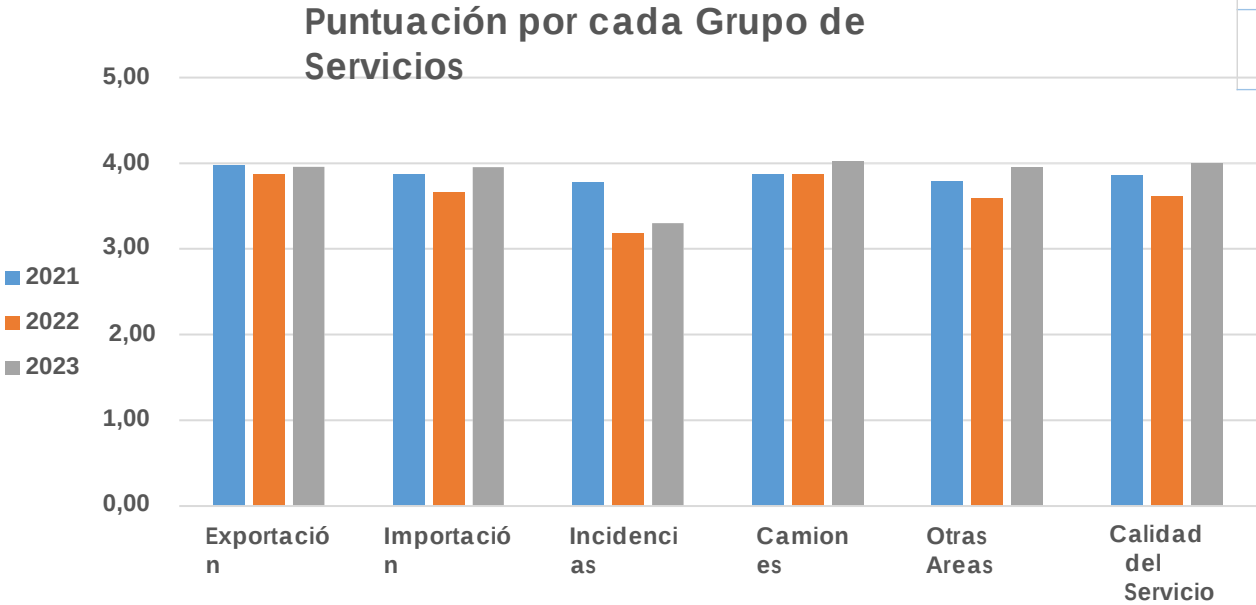
Evolución de aspectos 2021-2022-2023



## 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

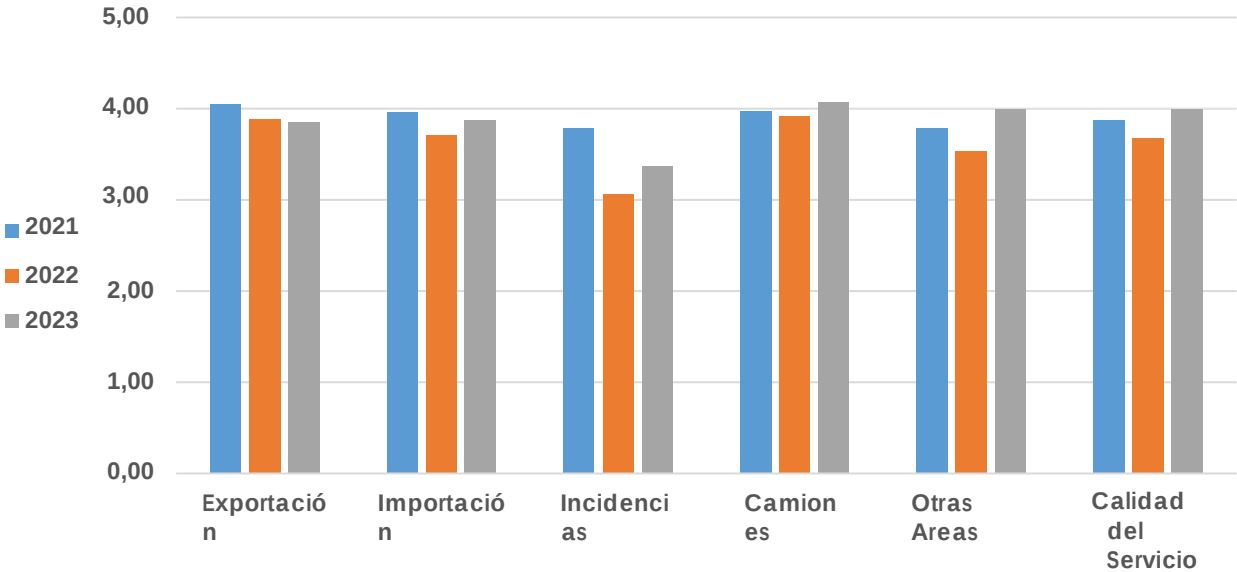
El resultado general en el aeropuerto de Madrid ha sido de

| 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 |

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)

Puntuación por cada Grupo de Servicios MAD



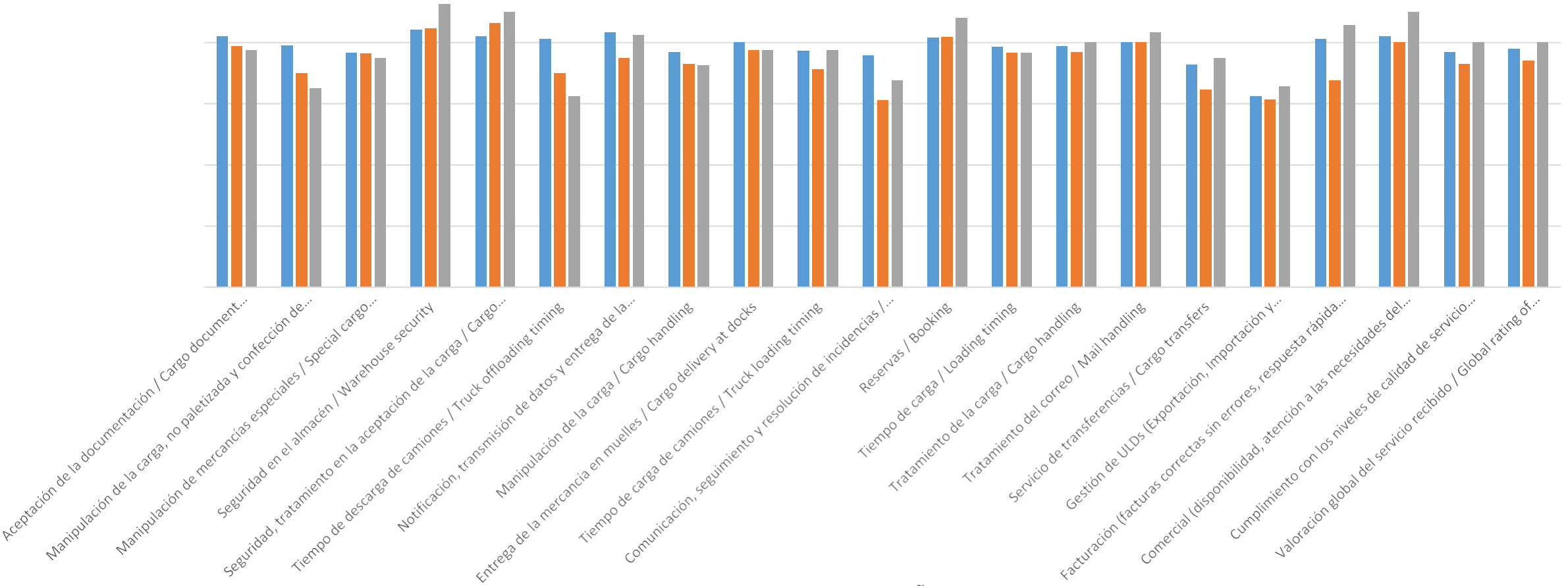
# Calidad Percibida MAD\_CARGO 2023

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

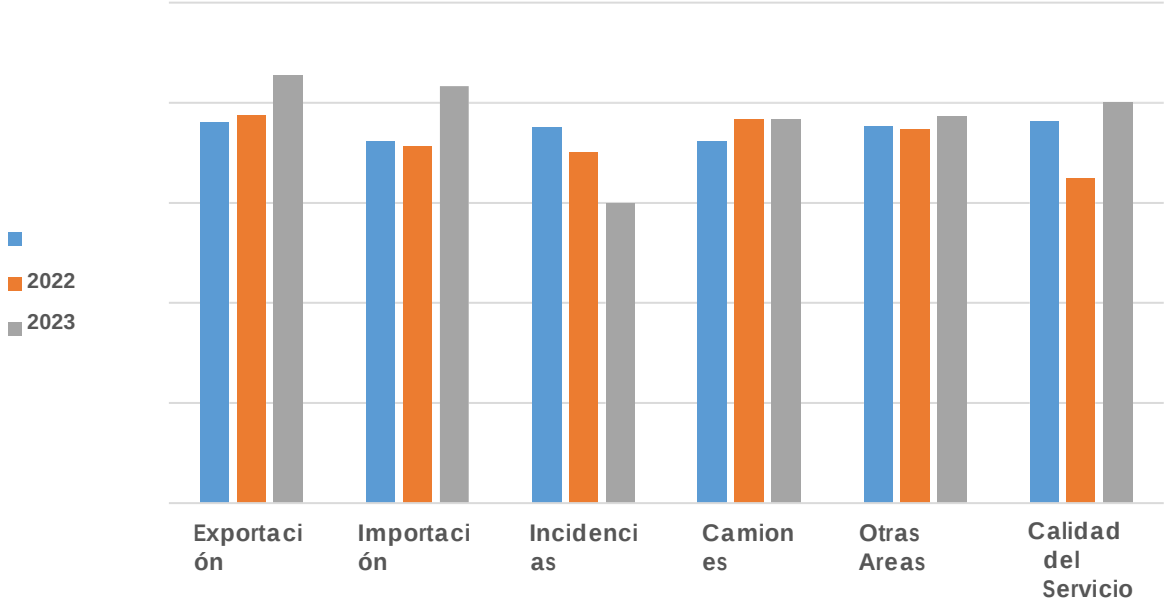
El resultado general en el aeropuerto de Barcelona ha sido de

| 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 |

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

Puntuación por cada Grupo de Servicios BCN



# Calidad Percibida CARGO 2023

|                                                                                                            |                                                                 |                    |                                  | 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 de 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 |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---|
| AIRLINE                                                                                                    | NAME AND POSITION                                               |                    | DATE                             | WAREHOUSE                                                  |                                                                                                       |                                                                          |                                                                                                   |                                                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                     |                                                                    |                                                              |                                                    |   |
| 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 |
|                                                                                                            |                                                                 | 2023               | PROMEDIO                         | 4,50                                                       | 4,33                                                                                                  | 4,00                                                                     | 4,67                                                                                              | 4,67                                                                                                                                                | 3,50                                                                                                              | 4,67                                                                                                                | 4,33                                                               | 4,00                                                         | 3,67                                               |   |
|                                                                                                            |                                                                 |                    |                                  | 4,28                                                       |                                                                                                       |                                                                          |                                                                                                   |                                                                                                                                                     |                                                                                                                   | 4,17                                                                                                                |                                                                    |                                                              |                                                    |   |
|                                                                                                            |                                                                 |                    |                                  | EXPORTACION                                                |                                                                                                       |                                                                          |                                                                                                   |                                                                                                                                                     |                                                                                                                   | IMPORTACION                                                                                                         |                                                                    |                                                              |                                                    |   |
| 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                                                                                                     | 4                                                                        | 3                                                                                                 | 5                                                                                                                                                   | 4                                                                                                                 | 5                                                                                                                   | 5                                                                  |                                                              |                                                    |   |
| 3                                                                                                          | 5                                                               | 3                  | 3                                | 4                                                          | 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                                                                                                                | 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, readdiness 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**

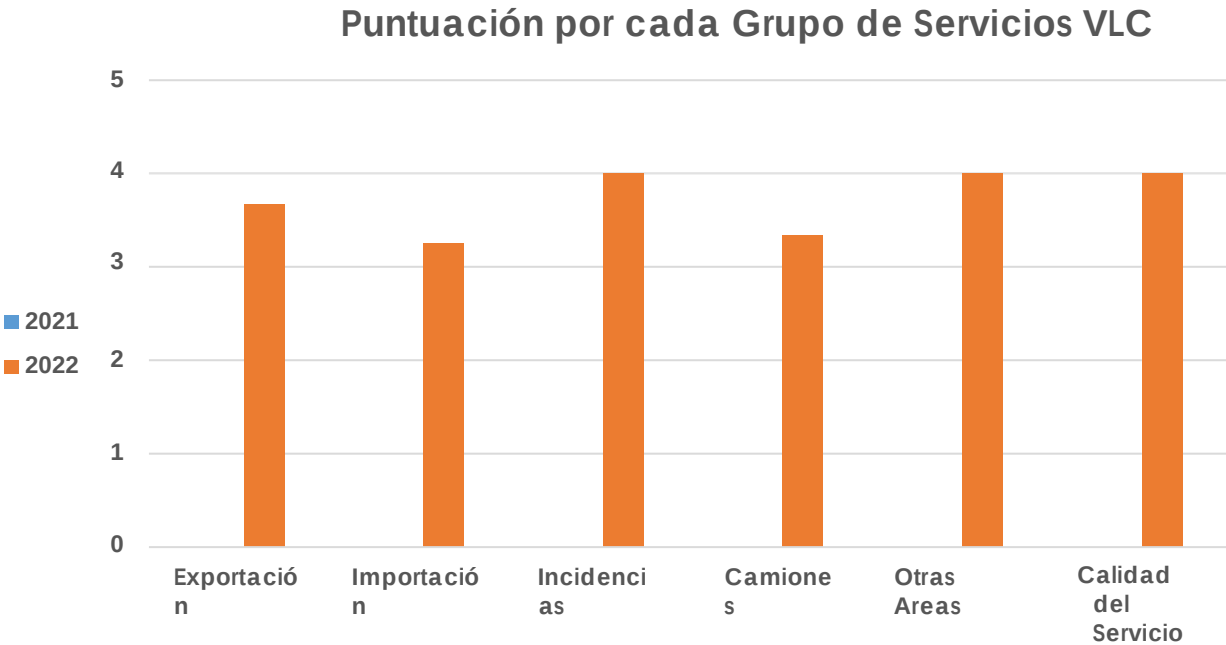
# Calidad Percibida CARGO 2023

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 |



# 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

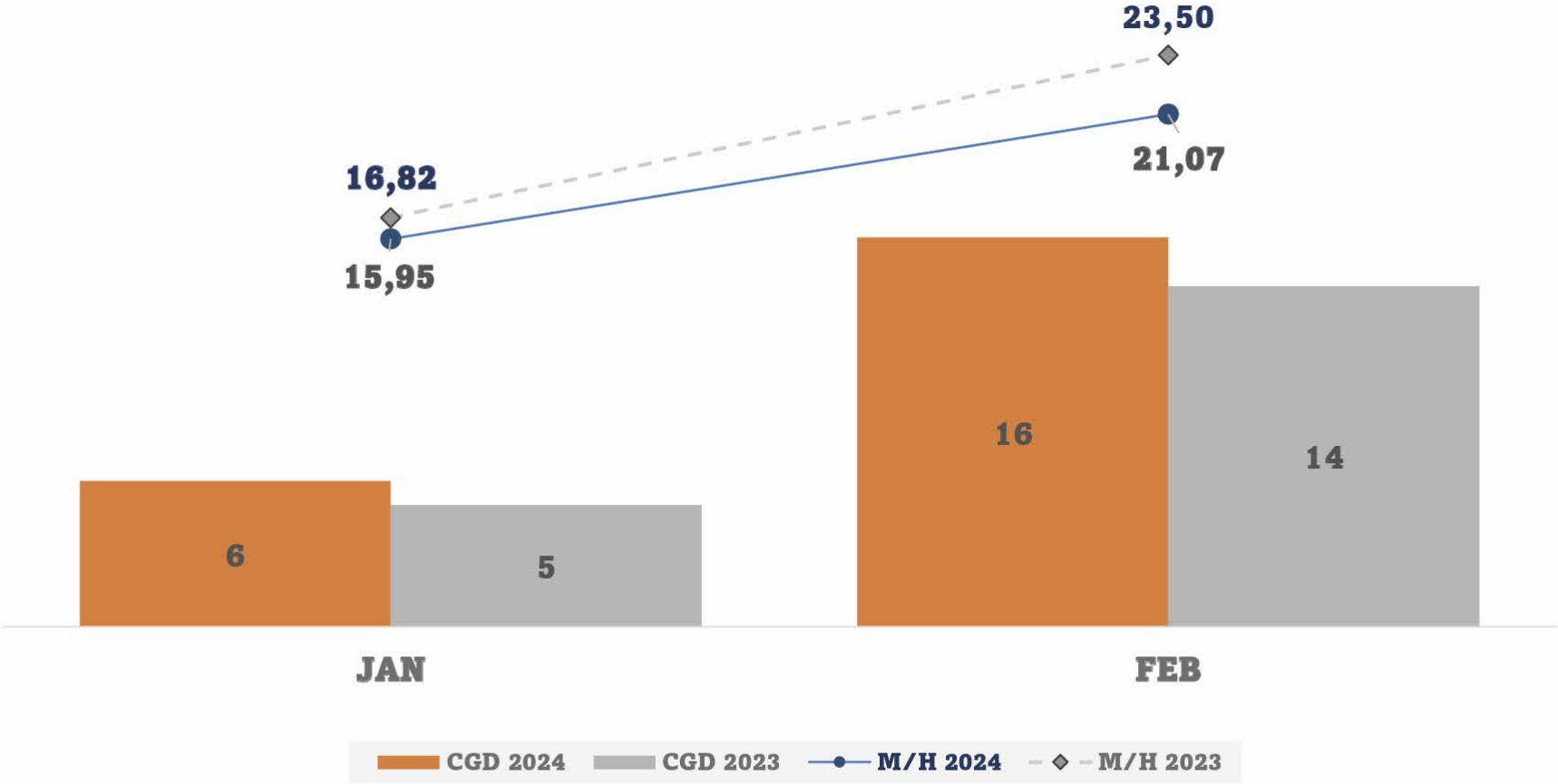
AÑO 1ER TRIMESTRE 2024

Correspondiente al 1er trimestre 2024

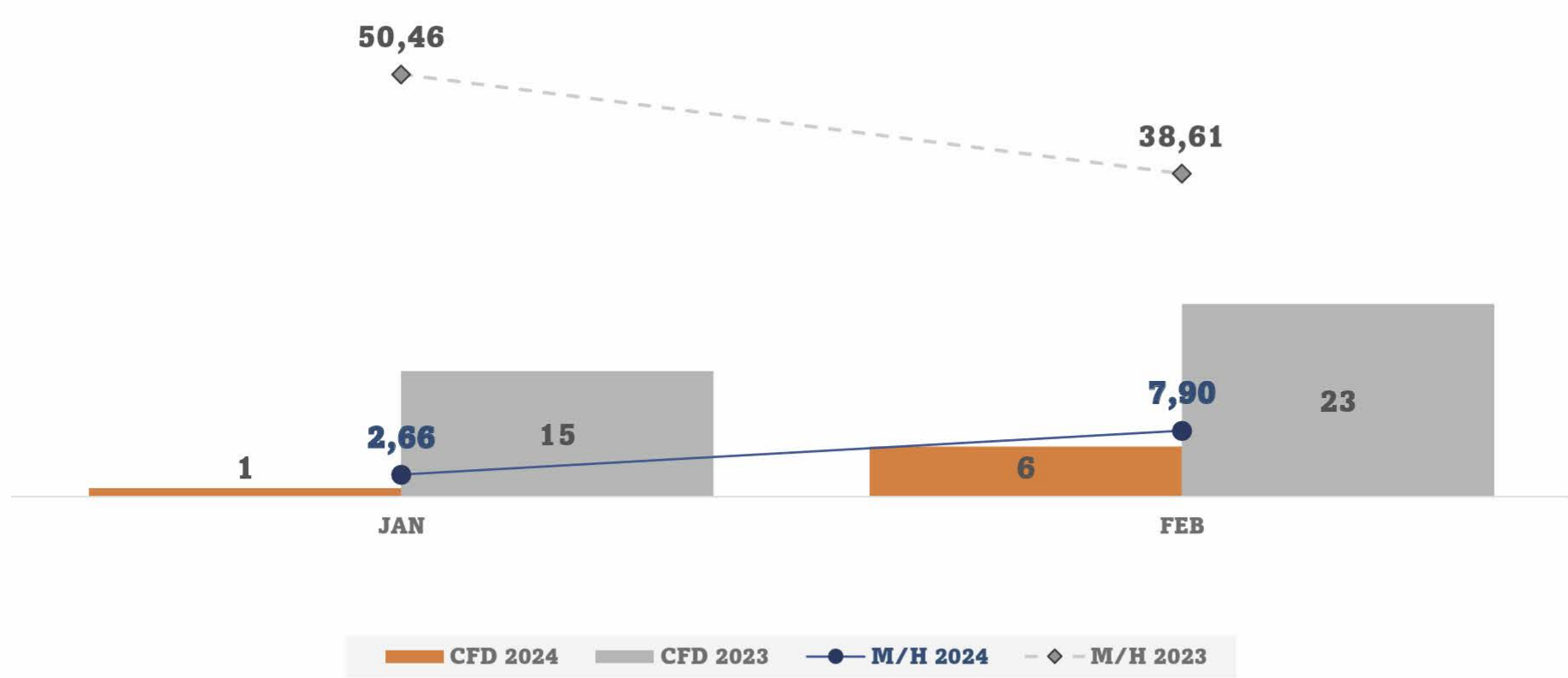
Contiene elementos de comparación  
Años 2019 hasta 2024



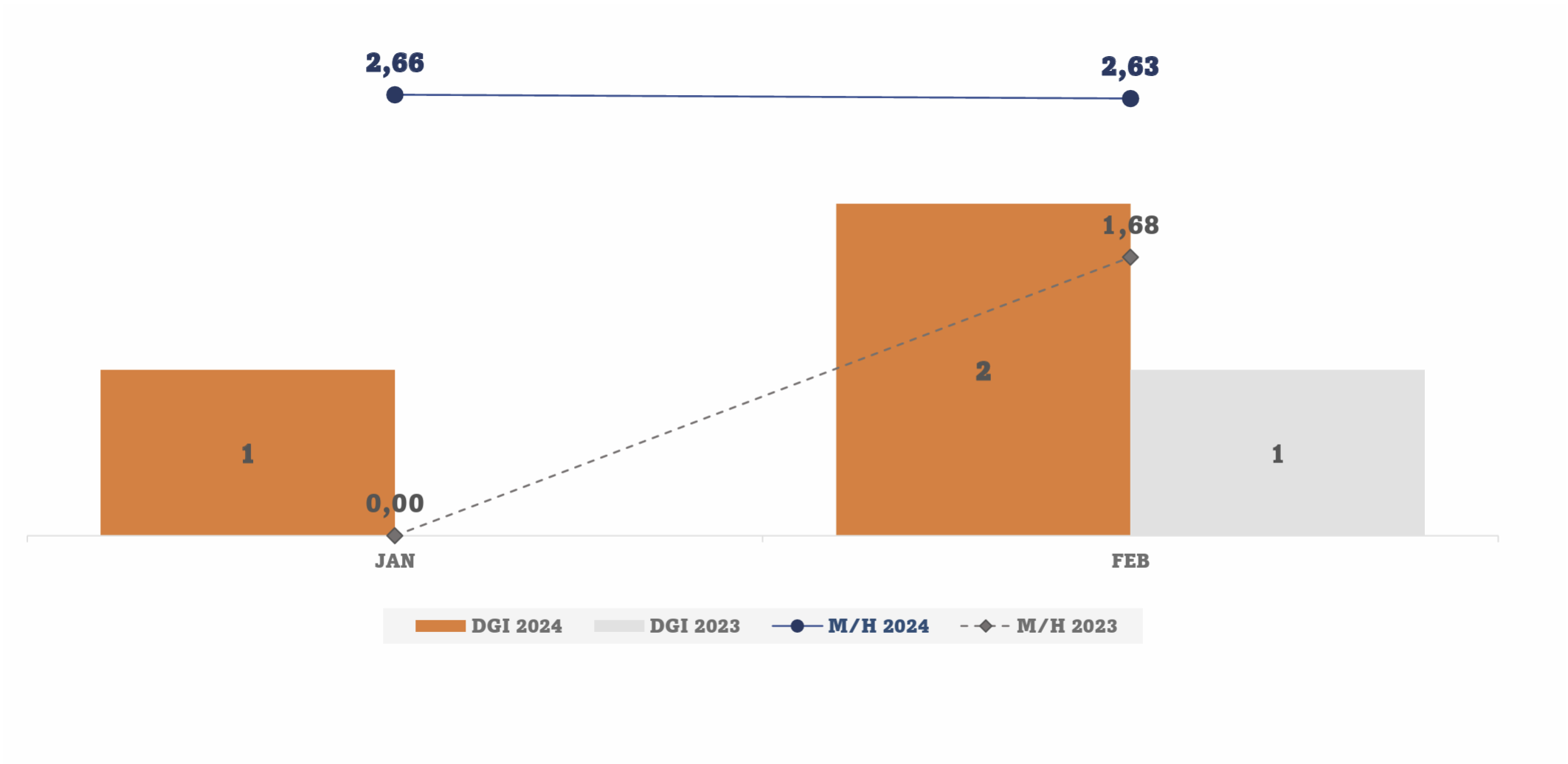
# Incidentes imputables a WFS, Cargo Damage CGD x 200.000 hs trabajadas 1T 2024



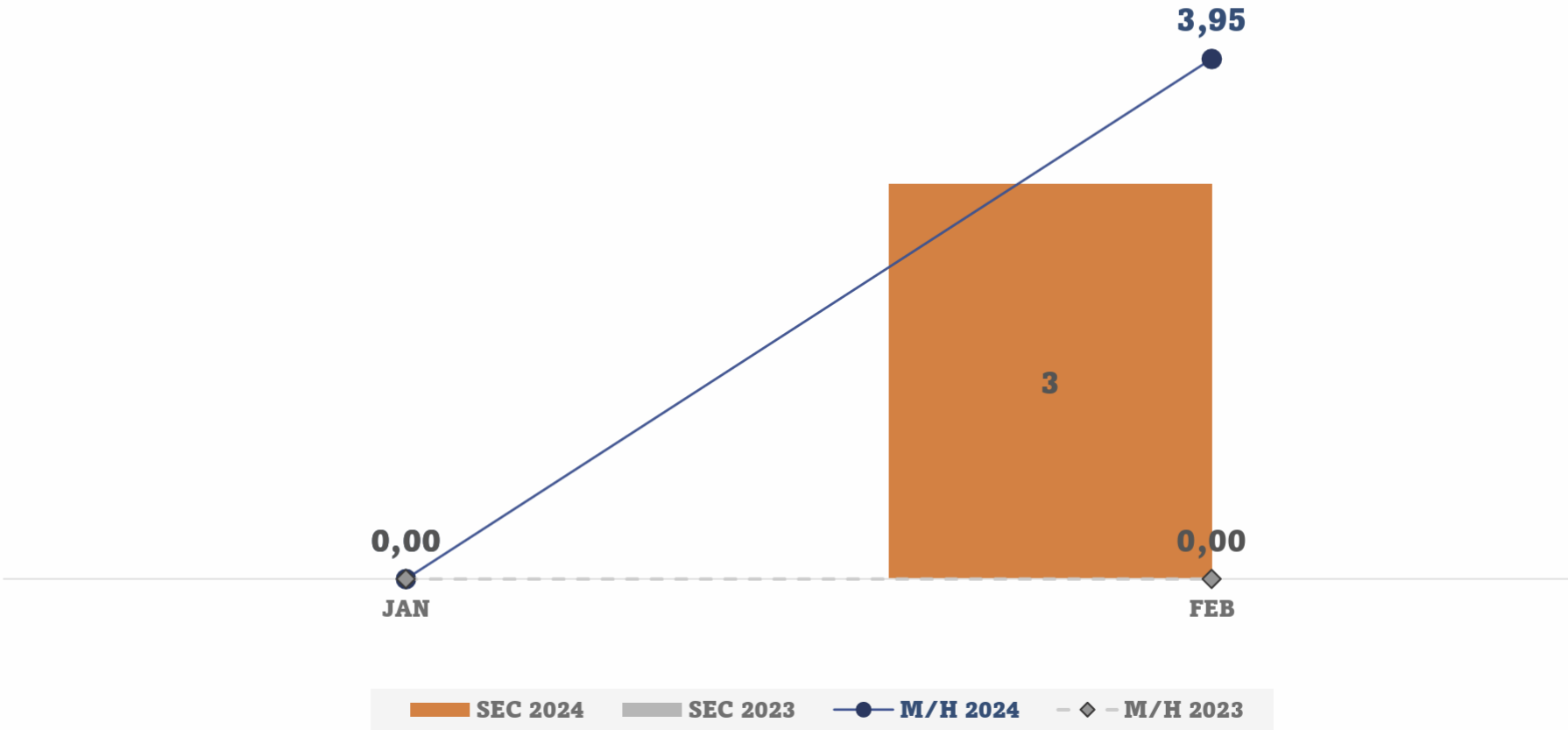
Incidentes imputables a WFS, acumulado Cargo Facilities Damage CFD x 200.000 hs trabajadas 1T 2024



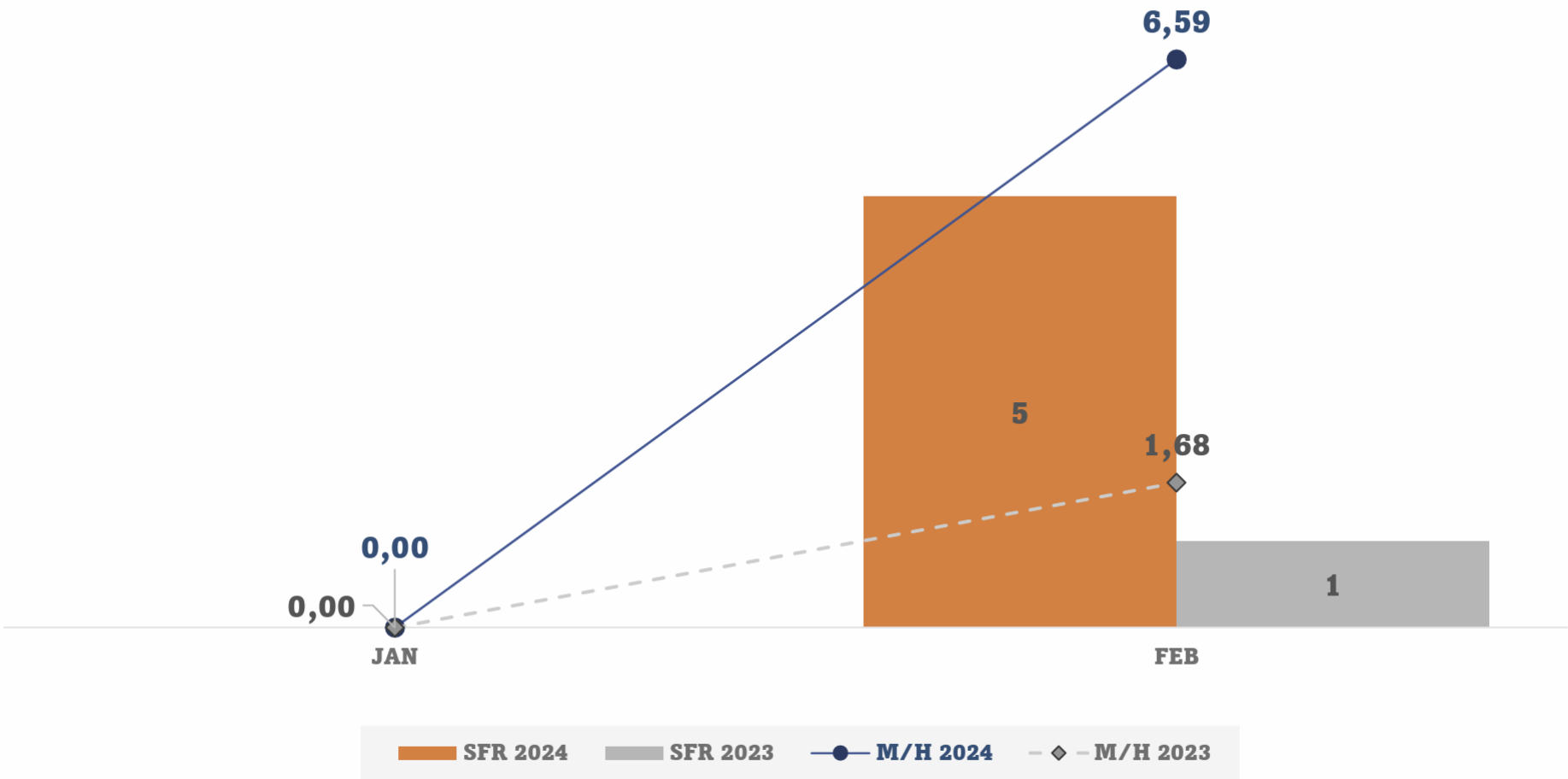
Incidentes imputables a WFS, Dangerous Good Incident **DGI** x 200.000 hs trabajadas 1T 2024



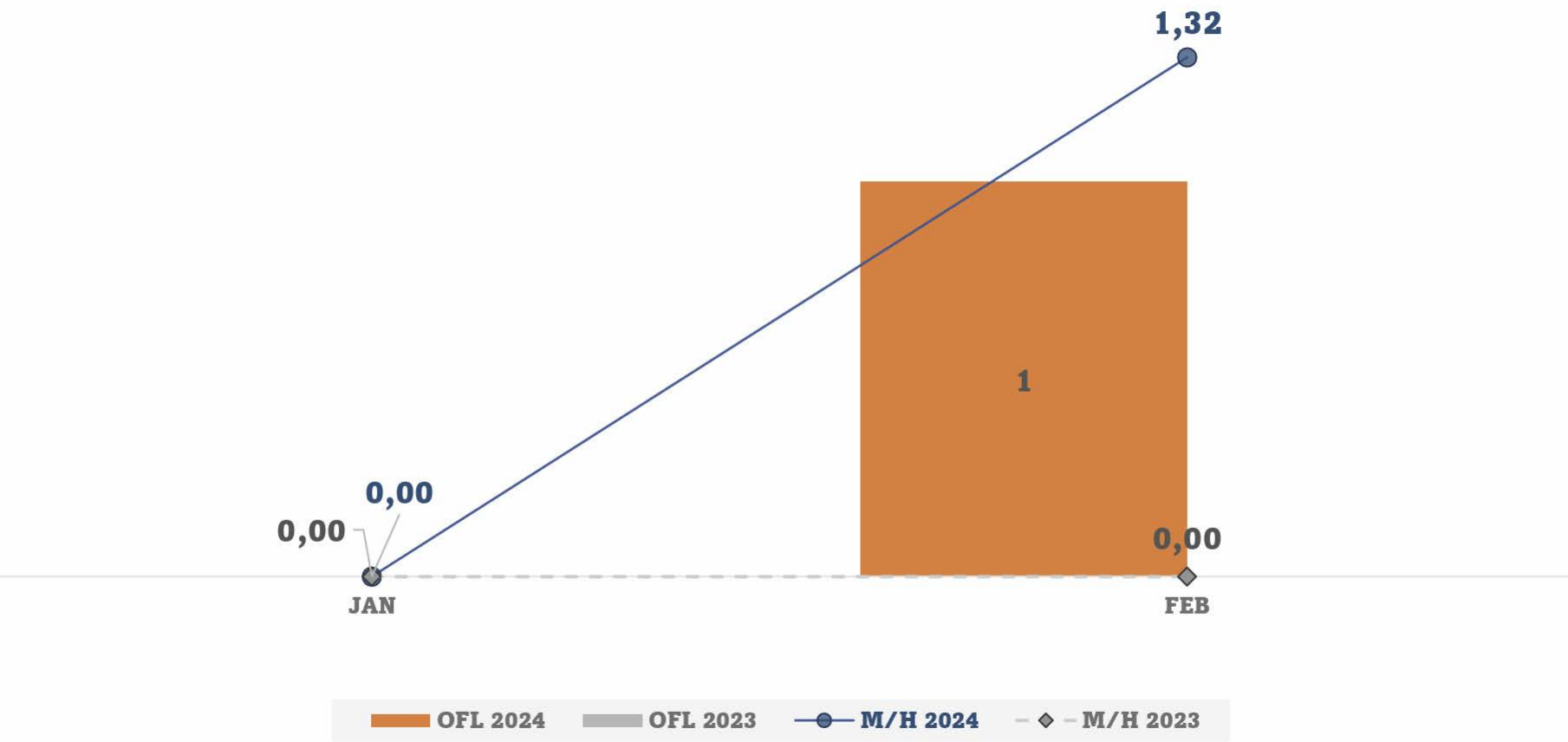
Incidentes imputables a WFS, Security Incidents SEC x 200.000 hs trabajadas



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

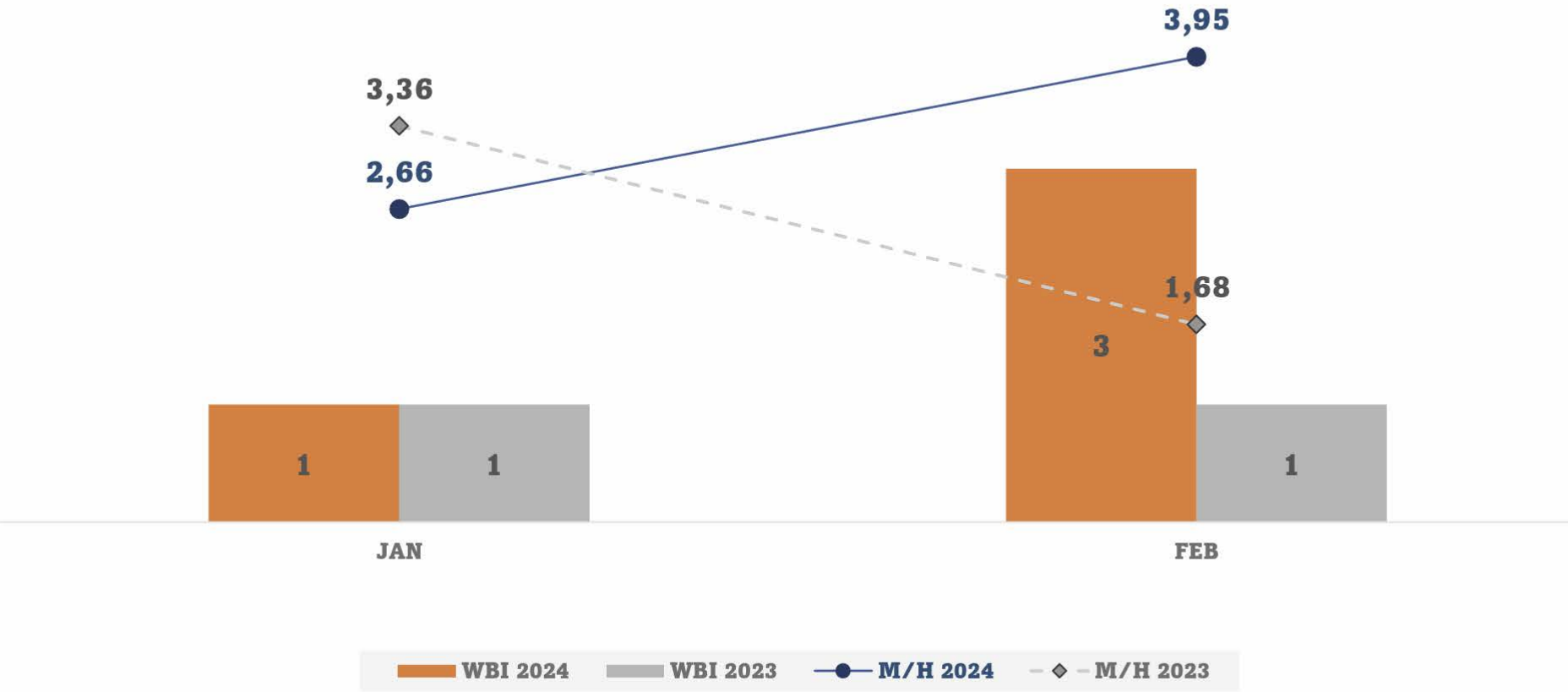


Incidentes imputables a WFS, Offload Incidents **OFL** x 200.000 hs trabajadas



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

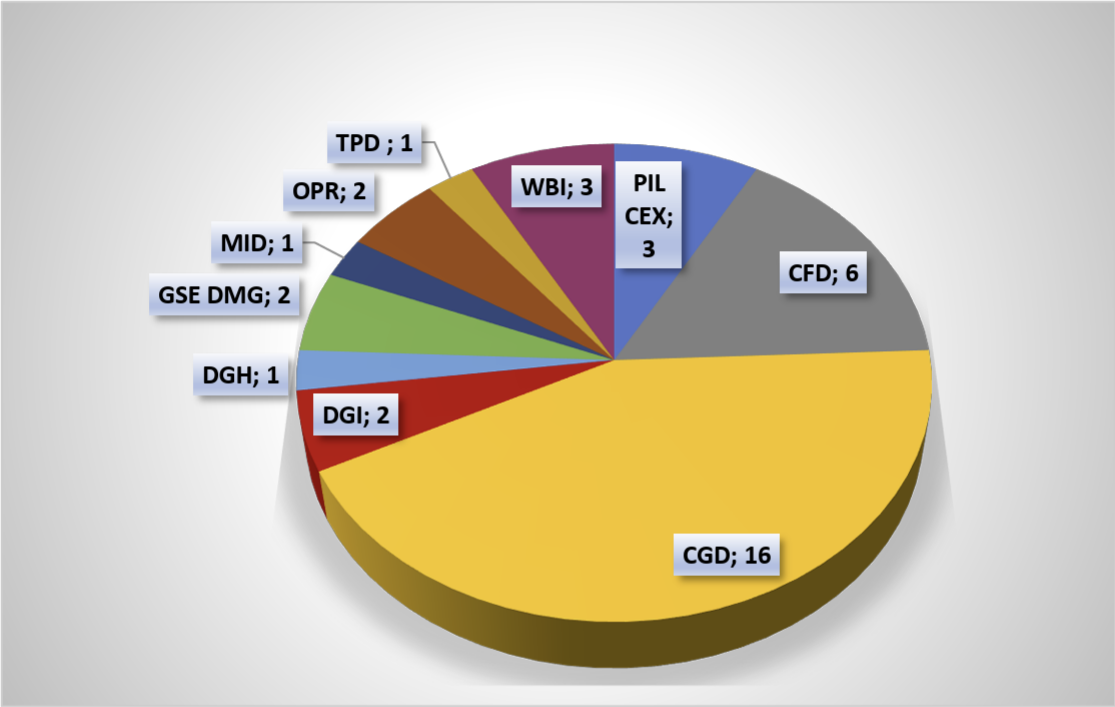
Incidentes imputables a WFS, Weight & Balance Incidents **WBI** x 200.000 hs trabajadas



# Acumulado de incidentes imputables a WFS por CLASIFICACIÓN

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

TIPO INCIDENTES FEBRERO 2024

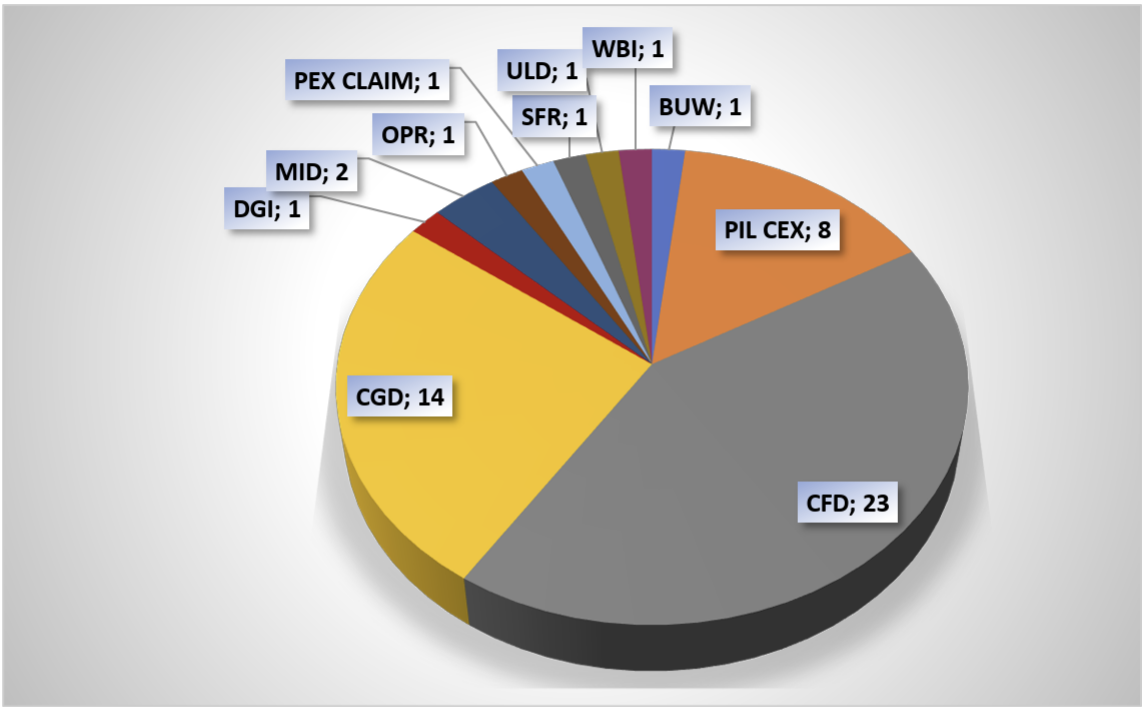


EVENTOS: 46

**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

TIPO INCIDENTES FEBRERO 2023



EVENTOS: 54

**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                   |

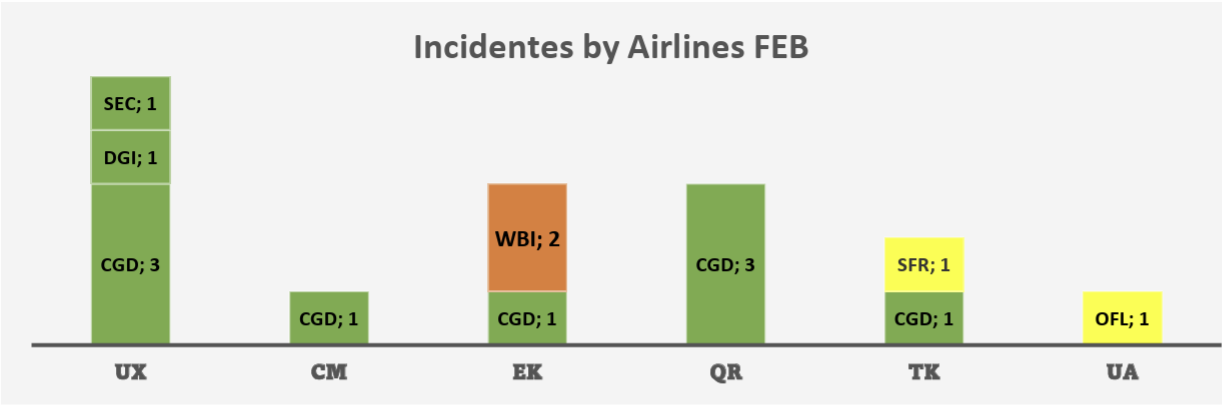
Incidentes imputables a WFS en BCN por TIPO DE INCIDENTE acumulado

| 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

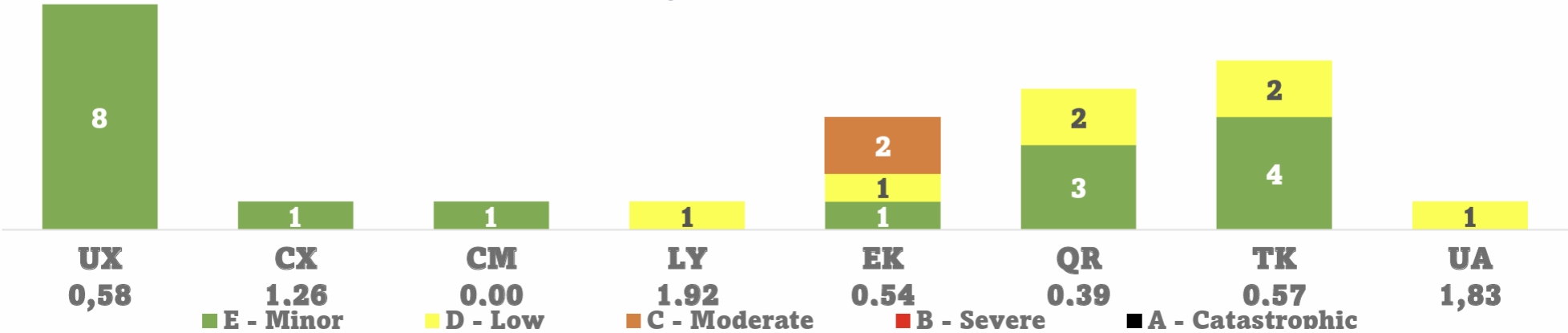
| VLC                     | INCIDENTS 2024 | INCIDENTS 2023 | INC vs 200K M/H 2024 | INC VS 200K M/H 2023 |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------------|----------------------|
| HOURS/MONTH             |                |                | 3.369                |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

# Incidencias imputables a WFS por Compañía. ACUMULADO 2024.



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

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

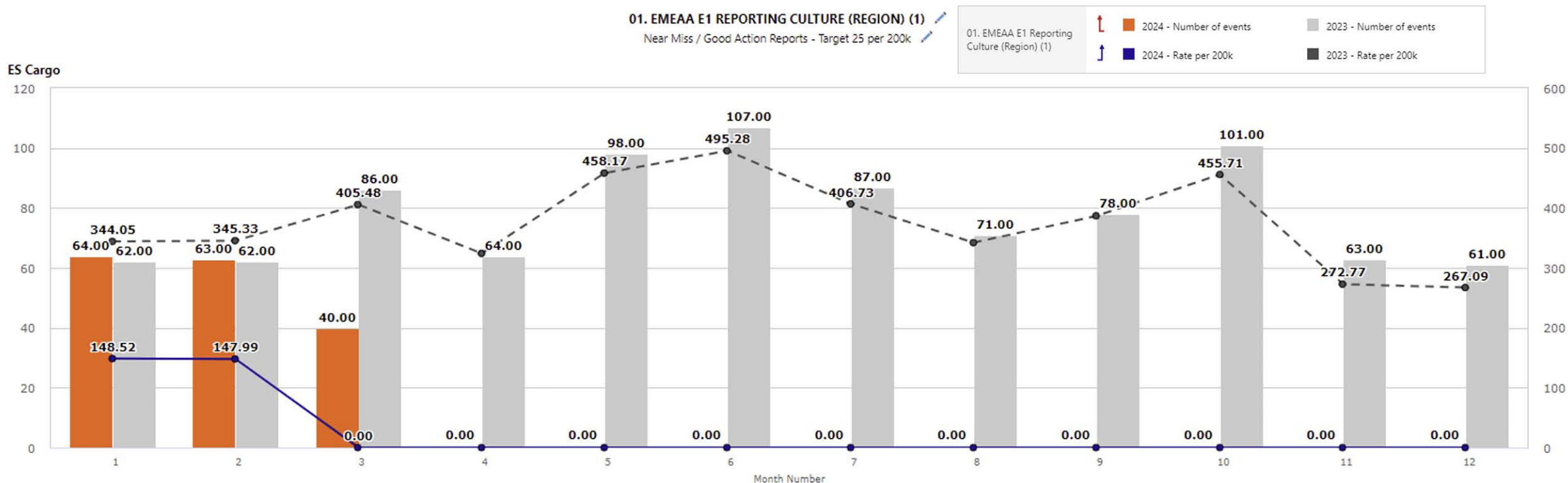


# CULTURA DE REPORTE

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



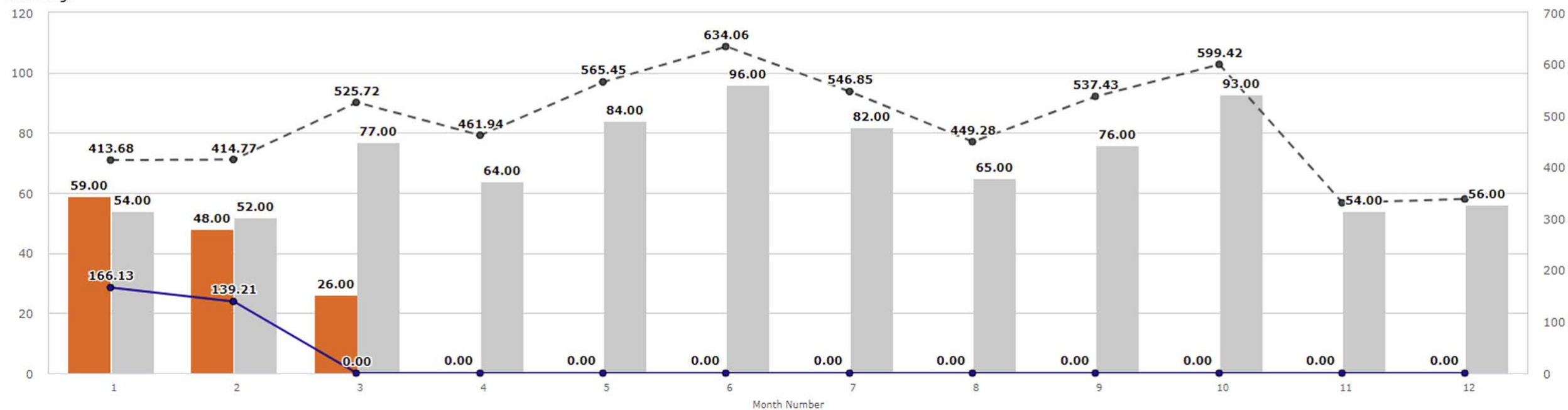
# CULTURA DE REPORTE

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

## MAD Cargo



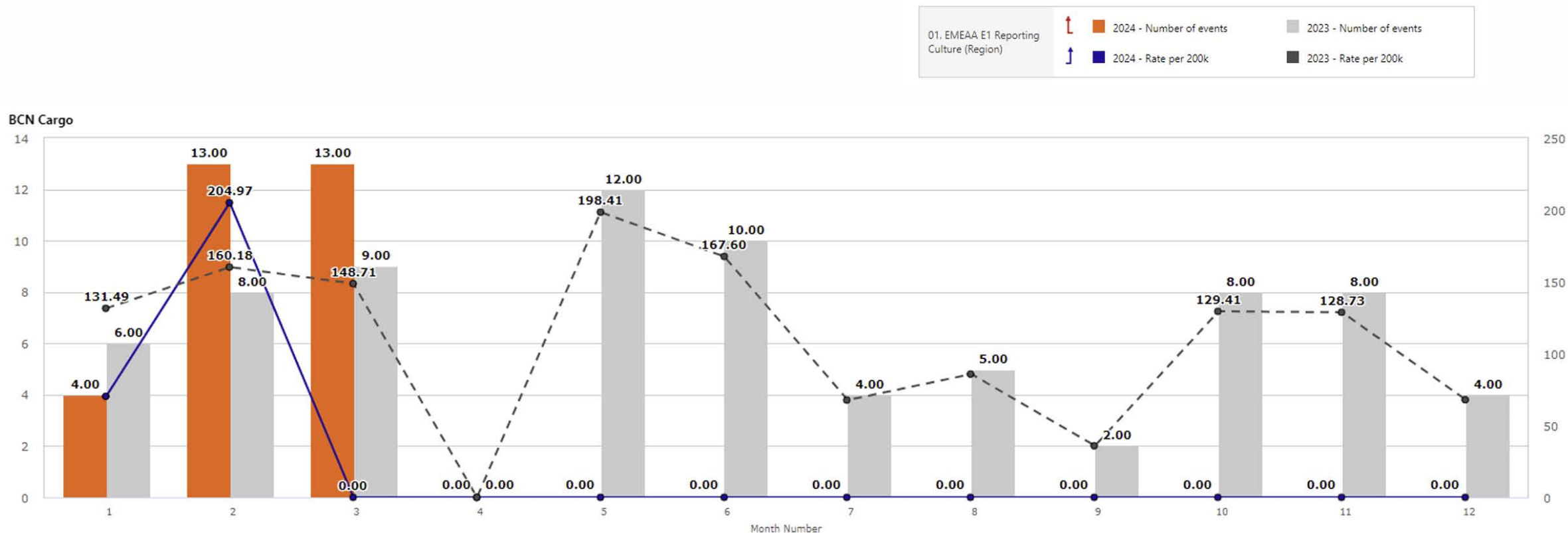
MAD Cargo



# CULTURA DE REPORTE

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

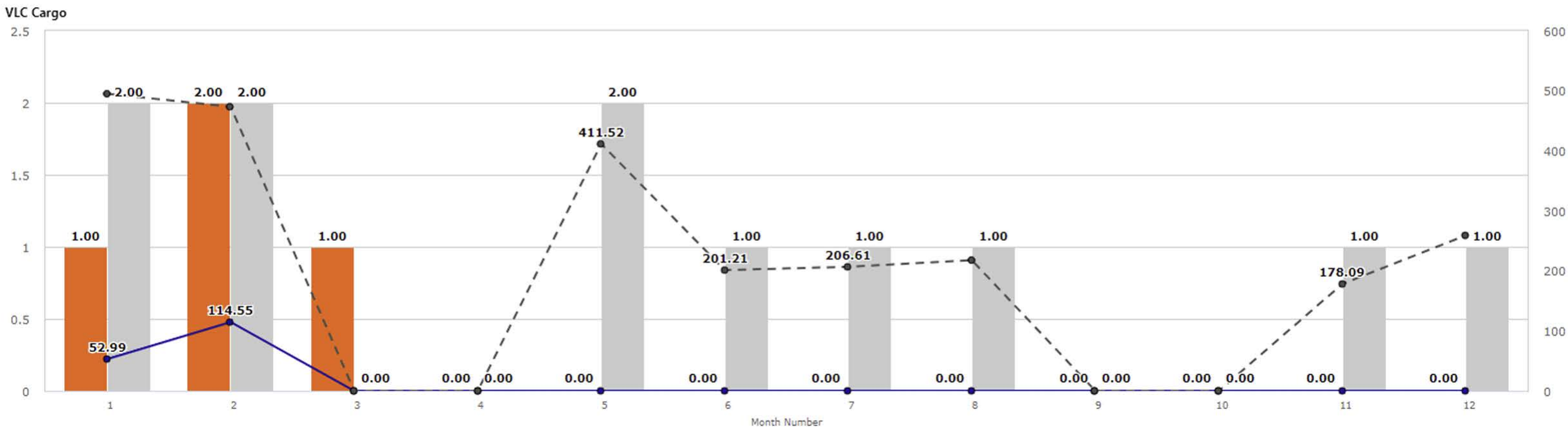
## BCN Cargo



# CULTURA DE REPORTE

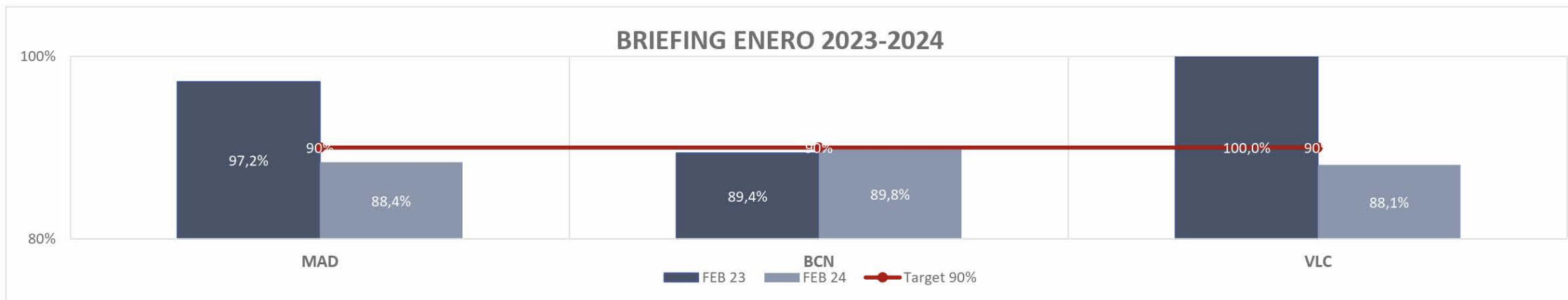
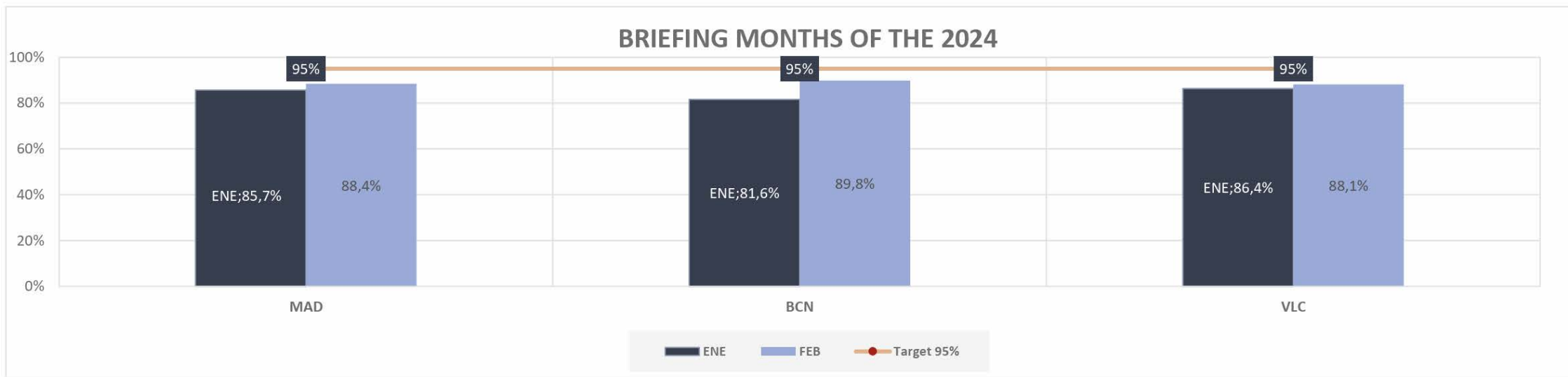
Incidencias reportadas por WFS x 200.000 hrs trabajadas. **Sólo Near miss/ Good actions.**

## VLC Cargo

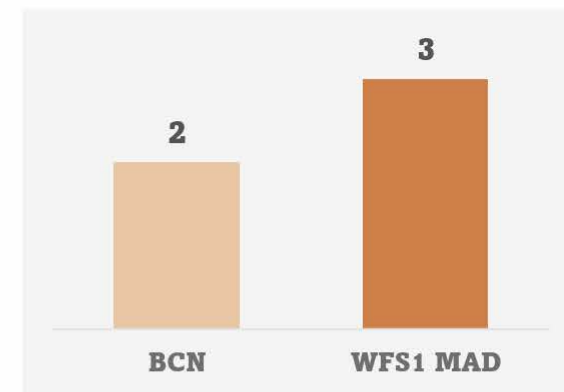
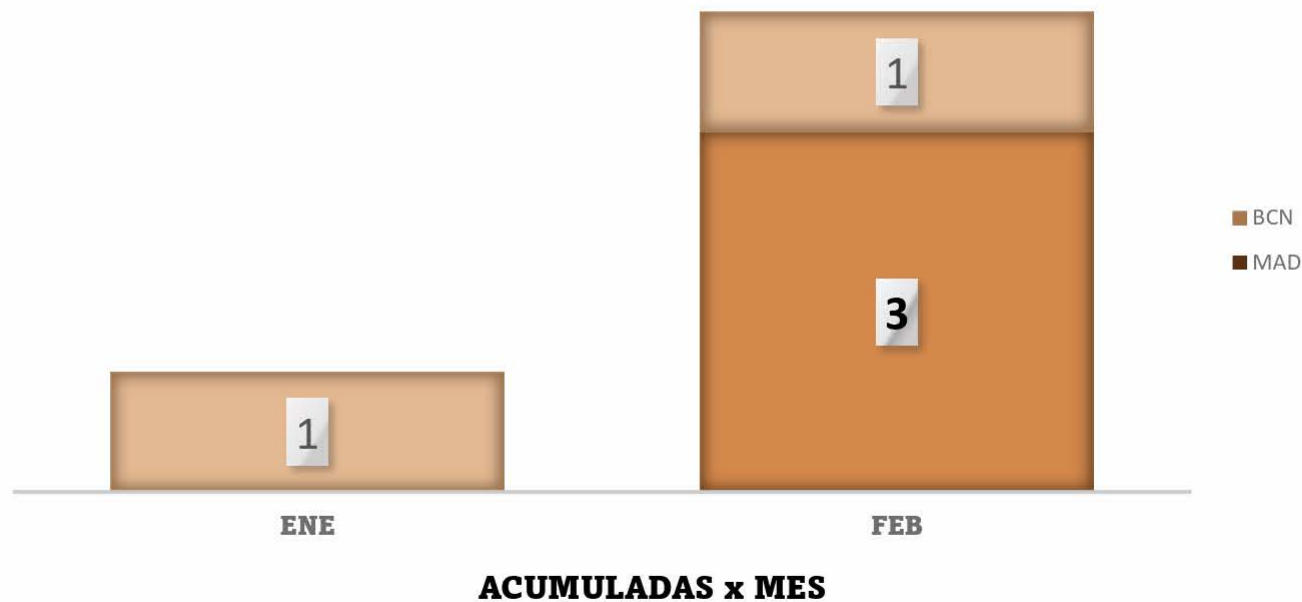


# INSPECCIONES SAFETY, SECURITY & BRIEFINGS

Porcentaje de inspecciones briefings por mes y estación 2024.



# AUDITORIAS EXTERNAS TOTALES: 2024

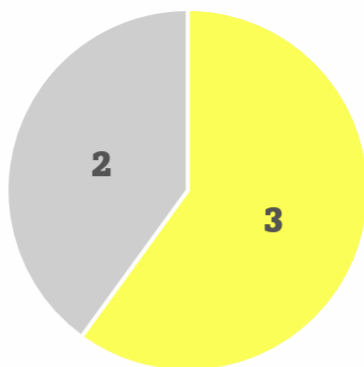


**ACUMULADAS x ESTACIÓN**

## AUDITORIAS EXTERNAS TOTALES: 2024

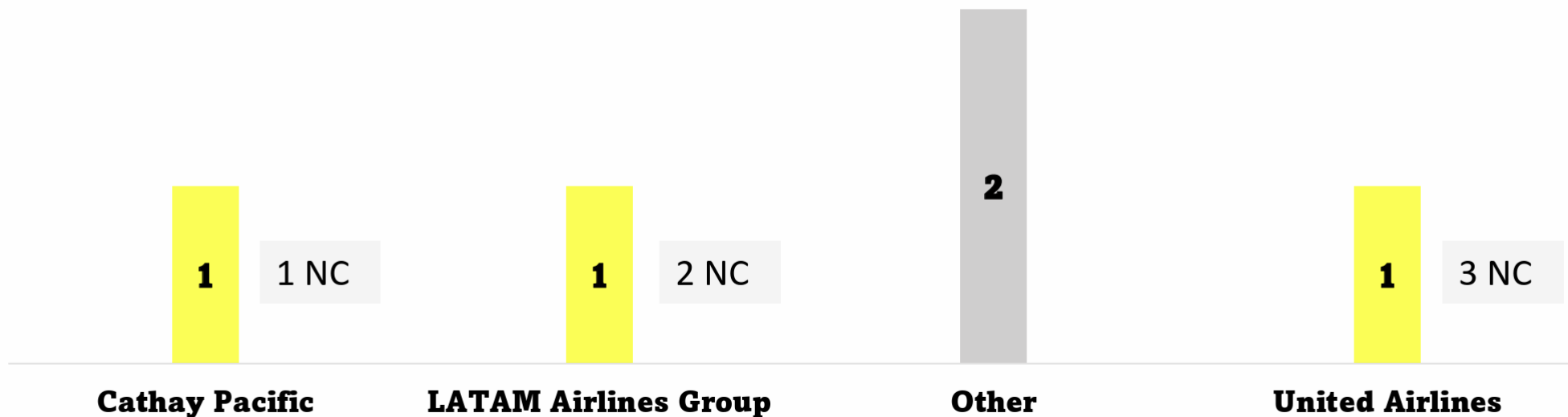


### Clasificación



- 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

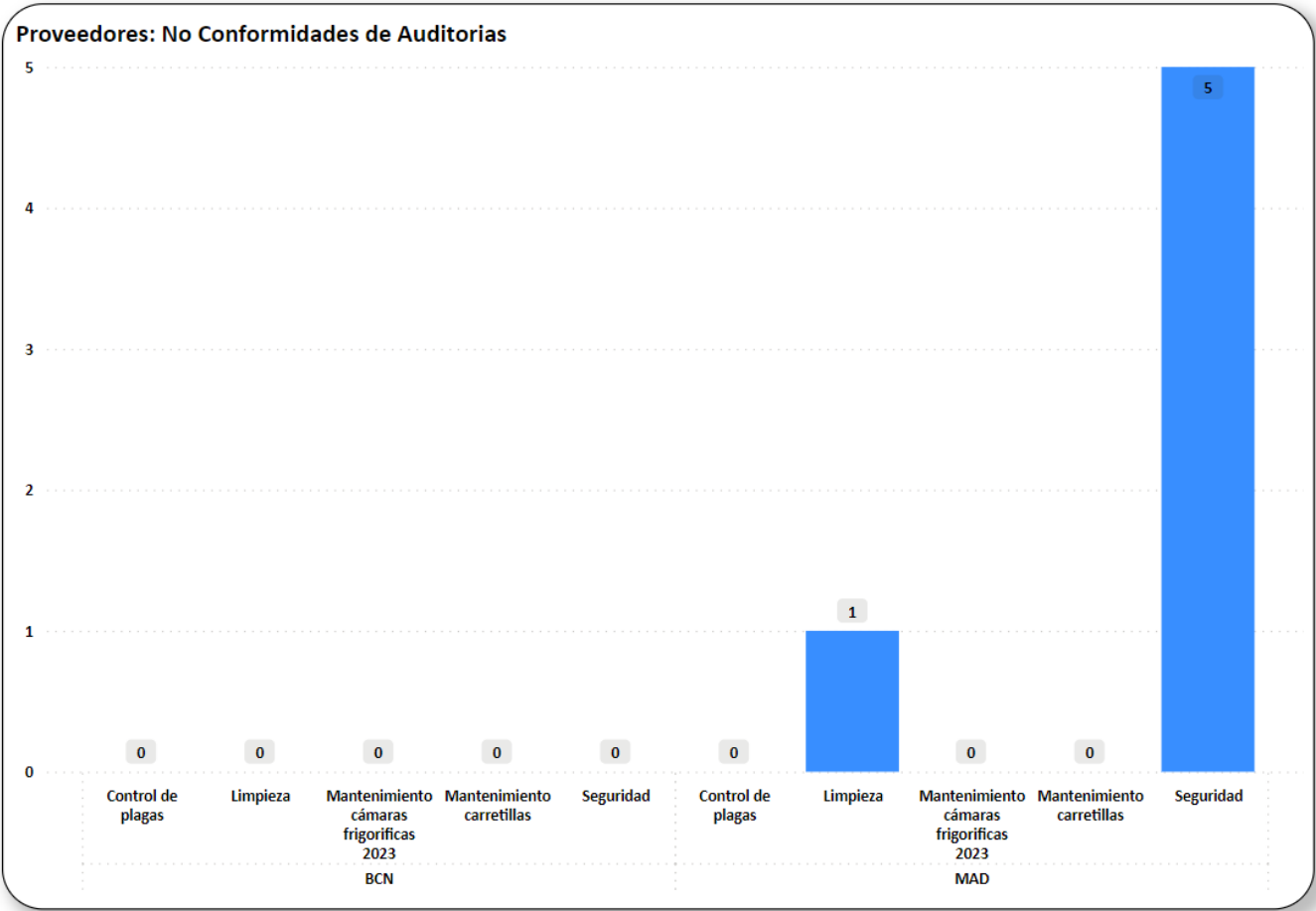
## RESULTADO DE LAS AUDITORIAS A PROVEEDORES

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 |