

Política de Calidad WFS ES

La dirección de WFS, S.A. desea alcanzar un puesto de liderazgo en el sector aeroportuario. Para ello, garantizamos impulsar una cultura de calidad, basada en los principios de seguridad en nuestras operaciones (carga, equipajes y pasajeros) y mantener un compromiso de mejora continua.

Nuestra política y sistema de gestión de calidad integra los "people values" del Grupo:

Seguridad: La Calidad integra la gestión del Riesgo y su cumplimiento dentro de cada proceso, así como el seguimiento y auditoría de las operaciones, y busca la mejora continua para prevenir incidentes y proteger al personal, los activos y las operaciones.

Enfoque en el cliente: La Calidad es el inicio de la satisfacción del cliente. Conocer y entender las expectativas de los clientes es fundamental para nuestro éxito. Así mismo, también reconocemos la importancia de conocer las necesidades de otras partes interesadas, como por ejemplo las autoridades aeroportuarias, agencias de regulación y colaboradores de la industria.

Respeto: La Calidad promueve el respeto estandarizando de manera clara y transparente los procesos, fomentando la responsabilidad, y una cultura donde la contribución individual de cada persona se valore. Apoya la comunicación respetuosa y la toma de decisiones de manera ética.

Excelencia: La Calidad impulsa la excelencia al establecer altos estándares, midiendo el rendimiento, y mejorando la innovación. Crea un marco para la mejora continua, asegurando que los servicios no solo sean consistentes, sino también progresivamente mejores.

Trabajo en equipo: La Calidad clarifica los roles, facilita la colaboración transversal, y soporta la responsabilidad compartida de los resultados. Los empleados se animan a identificar oportunidades de mejora y sugieren ideas relacionadas con la Calidad y la mejora del servicio.

Con independencia de otros elementos, y como una herramienta excepcional para la consecución de este liderazgo, es necesaria la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión que permita una mejor gestión de los recursos materiales y humanos.

Esta Política de Calidad es transmitida a todos los componentes de la empresa, formados y motivados en la seguridad de que cada empleado o colaborador es responsable de la calidad de su propio trabajo.

- Pensamiento basado en riesgos para detectar vulnerabilidades del sistema y de las operaciones, y aplicar acciones preventivas.
- Actitud proactiva y acciones dinámicas preservando la seguridad de las operaciones, las personas y la integridad de los recursos.
- Responsabilidad del personal para informar sobre cualquier desviación de los estándares y procedimientos, y estar motivado a participar en la mejora de la Calidad y el servicio.
- Promover la formación y sensibilización de todo el personal.
- Cumplimiento de los requisitos del Cliente y seguimiento de su satisfacción con el Servicio prestado.
- Fomentar y mejorar la comunicación con clientes, proveedores y todos los componentes de la empresa con el fin de potenciar la cultura de calidad.
- Compromiso con la legislación aplicable, procedimientos adoptados y normativa del sector.
- Compromiso con la confidencialidad de la información de todas las partes interesadas.
- Creatividad e innovación como parte de nuestro reto diario para la mejora continua.

Es responsabilidad de la Alta Dirección, identificar y proveer de los recursos adecuados y suficientes para la implantación de este Sistema y cumplir la presente Política de Calidad.

El Equipo Directivo está convencido de que este camino sirve para incrementar la Cultura de Calidad y de Mejora Continua de todo el personal de la organización.

Esta Política de Calidad se alinea con la Política de Calidad EMEAA (EM-QAS-PO-0001)

Madrid, 27 de noviembre de 2025



Humberto Castro MD WFS España