REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

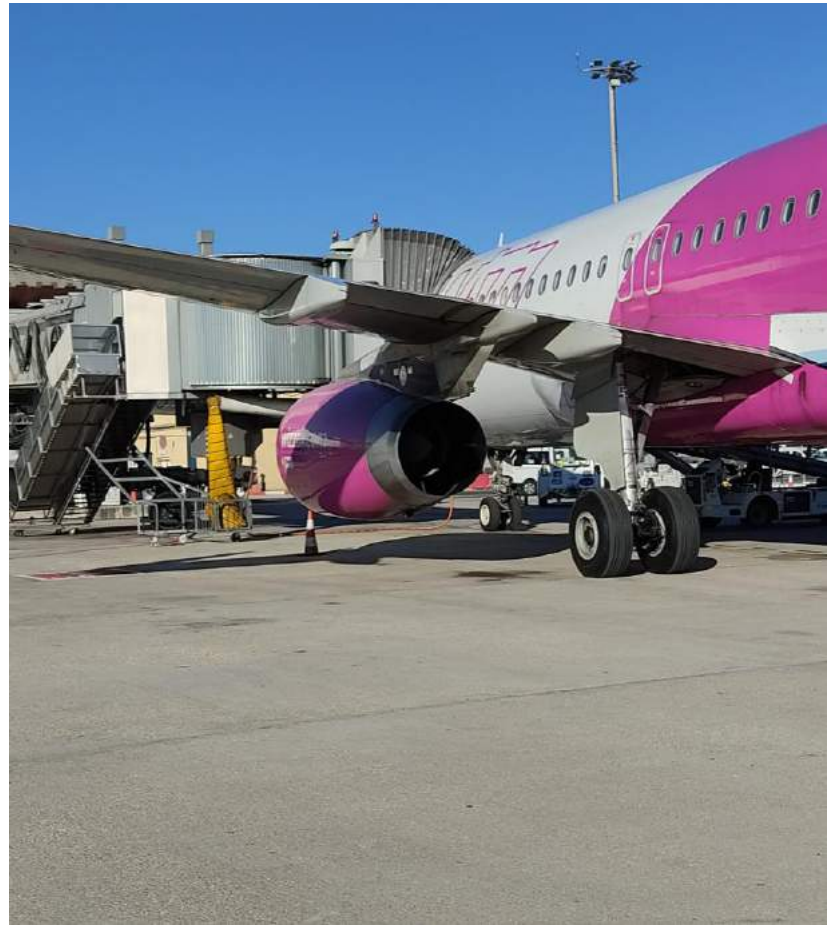
AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

Contiene elementos de comparación
Años 2016 hasta 2021

WFS

Worldwide Flight Services



ÍNDICE

INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA ENTIDAD CERTIFICADORA (pag 4-5)

1.-Introducción (pág 6-13)

2.- Modelo de negocio. (pág 14-29)
   1. Introducción (pág 15)
   2. Empresa. (16-20)
   3. Declaración de WFS (pág 21)
   4. Principios seguidos para la elaboración del Informe. (pág 22-24)
   5. Mercados en los que operamos. (pág 25-26)
   6. Organización y estructura. (pág 27-29)

3.- Enfoque de gestión. (pág 30-36)
   1. Introducción (pág 31)
   2. Enfoque de Gestión (pág 32)
   3. Nuestros compromisos: (pág 33-36)
      i. Excelencia con nuestros clientes (pág 33)
      ii. Excelencia con nuestras personas (pág 34)
      iii. Excelencia con nuestro entorno. (pág 35)
      iv. Excelencia corporativa. (pág 36)

4.- Prioridades, desafíos y oportunidades (pág 37-39)

5.- Impactos en nuestros Grupos de Interés. (pág 40-45)

6.- Políticas implementadas en WFS. (pág 46-49)

7.- Dimensión de la Organización (pág 50-65)
   1. Económica pág 51-52)
   2. Operativa
      1. Cargo. (pág 53-59)
      2. Handling. (60-65)

8.- Medio Ambiente. (pág 66-114)
   1. Introducción (pág 67)
   2. Consumo Electricidad total WFS (pág 68-69)
   3. Consumo Electricidad Cargo (pág 70-72)
   4. Consumo Electricidad Handling (pág 73-75)
   5. Consumo Total Combustible WFS (pág 75-76)
   6. Consumo Combustible Cargo (pág 77-80)
   7. Consumo Combustible Handling (pá 81-82)
   8. Recursos Naturales (pág 83-86)
      1. Consumo Total de Agua (pág 84)
      2. Consumo Agua Cargo (pág 85)
      3. Consumo Papel Total (pág 86)
   9. Emisiones de CO2-eqv (pág 87-96)
      1. Metodología (pag 89-90).
      2. Emisiones Totales (pag 91)
      3. Emisiones Alcance 1 (pag 92-94)
      4. Emisiones Alcance 2 (pag 94-95)
      5. Certificado ISO 14064 pag 96).
      6. Metas de reducción (pag 98-110
   10. Economía Circular (pág 111-113)
   11. Biodiversidad, contaminación acústica y lumínica (pág 114)

ÍNDICE

9.- Aspectos sociales, laborales, diversidad y SST (pág 122-147)

1. Organización del trabajo (pág 123)
2. CTE. Empresa y SST (pág 124)
3. Organización SST (pág 125)
4. Distribución plantilla por Categoría Profesional (pág.126)
5. Distribución Plantilla por categoría Profesional Cargo vs Handling (pág 127)
6. Distribución Plantilla Categoría Profesional Cargo (pág 128)
7. Distribución Plantilla Categoría Profesional Handling (pág 129).
8. Distribución plantilla por sexo (pág 130)
9. Distribución Plantilla por tipo de contrato (pág 131)
10. Distribución Plantilla por tipo de contrato y sexo (pág 132)
11. Distribución plantilla por escala salarial (pág 133)
12. Brecha Salarial (pág 134-136)
13. Distribución plantilla por nacionalidad y Categoria profesional (Ag.Advo) (pág 137)
14. Distribución plantilla por nacionalidad y Categoria profesional (SS.Aux) (pág 138)
15. Distribución plantilla por nacionalidad y Categoria profesional (Tec.Gest) (pág 139)
16. Personal LGD (pág 140)
17. Distribución Plantilla por sexo, edad y tipo de contrato (pág 141)
18. Absentismo (pág 143)
19. Sinistrabilidad (pág 144- 146)
20. Despidos por categoría, sexo, edad y nacionalidad (pág 147)

10.- Formación . (pág 140-147)

1. Total Horas de Formación WFS (pág 141)
2. Horas Formación C.Profesional (pág 142)
3. Horas de formación por modalidad (pág 143)
4. Horas de formación por sexo (pág 144)
5. Relaciones Sociales (pag 145-147)

11.- Igualdad y Accesibilidad (pág 148-151)

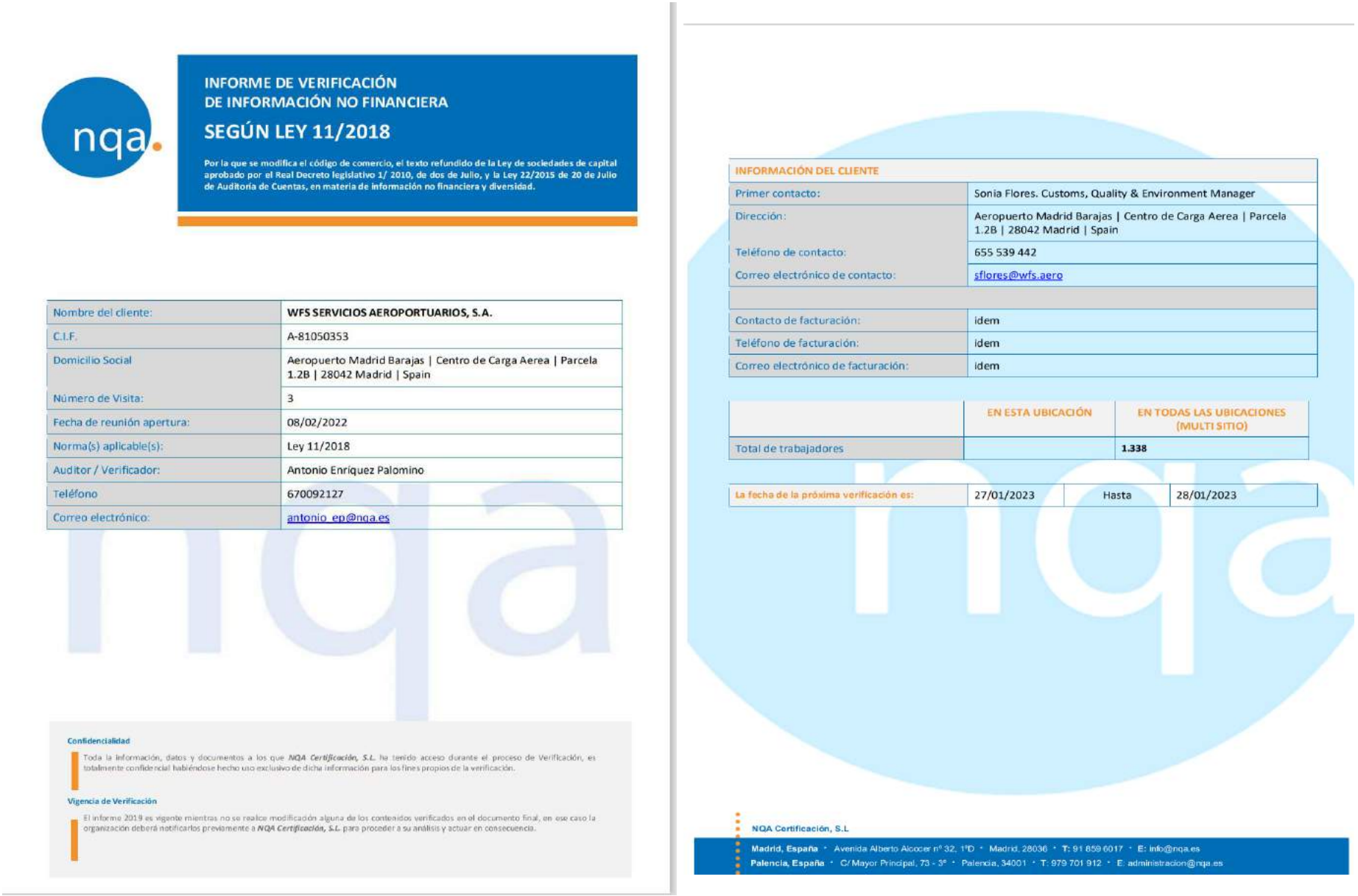
1. Igualdad (pág 149-150)
2. Accesibilidad (pág 151).

12.- Derechos Humanos (pag 152-155)

12.- Sociedad. (pág 156-185)

1. Impacto de la actividad (pág 157-158)
2. Satisfacción cliente GH (pág 159-174).
3. Satisfacción Cliente Cargo (pag 175-183)
4. Asociaciones (pág 184)
5. Proveedores (pág185)

INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN



INFORME DE VERIFICACIÓN
DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

SEGÚN LEY 11/2018

Por la que se modifica el código de comercio, el texto refundido de la Ley de sociedades de capital aprobado por el Real Decreto legislativo 1/ 2010, de dos de Julio, y la Ley 22/2015 de 20 de Julio de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Nombre del cliente:	**WFS SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A.**
C.I.F.	A-81050353
Domicilio Social	Aeropuerto Madrid Barajas | Centro de Carga Aerea | Parcela 1.2B | 28042 Madrid | Spain
Número de Visita:	3
Fecha de reunión apertura:	08/02/2022
Norma(s) aplicable(s):	Ley 11/2018
Auditor / Verificador:	Antonio Enríquez Palomino
Teléfono	670092127
Correo electrónico:	antonio_ep@nqa.es

Confidencialidad

Toda la información, datos y documentos a los que *NQA Certificación, S.L.* ha tenido acceso durante el proceso de Verificación, es totalmente confidencial habiéndose hecho uso exclusivo de dicha información para los fines propios de la verificación.

Vigencia de Verificación

El informe 2019 es vigente mientras no se realice modificación alguna de los contenidos verificados en el documento final, en ese caso la organización deberá notificarlos previamente a *NQA Certificación, S.L.* para proceder a su análisis y actuar en consecuencia.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
Primer contacto:	Sonia Flores. Customs, Quality & Environment Manager
Dirección:	Aeropuerto Madrid Barajas | Centro de Carga Aerea | Parcela 1.2B | 28042 Madrid | Spain
Teléfono de contacto:	655 539 442
Correo electrónico de contacto:	sflores@wfs.aero
Contacto de facturación:	idem
Teléfono de facturación:	idem
Correo electrónico de facturación:	idem

	EN ESTA UBICACIÓN	EN TODAS LAS UBICACIONES (MULTI SITIO)
Total de trabajadores		**1.338**

La fecha de la próxima verificación es:	27/01/2023	Hasta	28/01/2023

NQA Certificación, S.L

Madrid, España · Avenida Alberto Alcocer nº 32, 1ºD · Madrid, 28036 · **T:** 91 859 6017 · **E:** info@nqa.es
Palencia, España · C/ Mayor Principal, 73 - 3º · Palencia, 34001 · T: 979 701 912 · E: administracion@nqa.es

INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN

1 OBJETO Y ALCANCE

El Objeto del presente Informe, es la verificación, bajo un nivel de aseguramiento limitado, del estado de la información no financiera correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de **WFS SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A.** (en adelante la compañía), de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/2018.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el estado de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

El alcance de la verificación es el estado de la información no financiera de la compañía correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, incluido en el Informe de Reporte de Información No Financiera, formulado con fecha 1 de febrero de 2022. El Reporte contiene elementos de comparación con los años 2016 a 2021.

El objeto de la Verificación es comprobar:

- ✓ La veracidad de la información presentada, la trazabilidad de los datos y la fiabilidad de los contenidos.
- ✓ Nivel de calidad y representatividad de los datos y la información, así como las fuentes sobre las que se fundamentan.
- ✓ La adecuación al contenido exigido por la Ley 11/2018 a través de las cuestiones necesarias a incluir en un sistema de indicadores definido.

2 CRITERIOS

Los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar la verificación han sido:

1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

2) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica

3) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI G4), marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su responsabilidad social corporativa, por el que ha optado la Compañía.

La metodología seguida se rige por los procedimientos internos de NQA Certificación, S.L., fundamentados en técnicas convencionales de auditoría y muestreo que permitan obtener la suficiente confianza sobre la veracidad de la información y la relevancia de la misma.

3 DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA

NQA Certificación, S.L., de conformidad con la Ley 11/2018, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

Los contenidos y opiniones expresados en el presente informe de verificación son responsabilidad exclusiva de NQA Certificación, S.L.

El personal de NQA Certificación, S.L que ha llevado a cabo este proceso de verificación lo ha hecho bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional, no existiendo vínculos que hayan podido condicionar su trabajo o que puedan influir en las conclusiones obtenidas.

NQA Certificación, S.L., tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del EINF.

El equipo de trabajo posee experiencia y competencia necesarias para llevar a cabo la verificación del informe conforme a los estándares indicados y ha comprobado las evidencias necesarias para garantizar la adecuación del informe.

4 RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Nuestro trabajo de seguridad limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el EINF, así como la revisión de los procesos para recopilar dicha información y la aplicación de procedimientos analíticos y otras pruebas dirigidas a la obtención de evidencia sobre el EINF, como son:

- Obtener conocimiento del modelo de negocio, las políticas y el enfoque de gestión aplicado, así como los principales riesgos, relacionados con las cuestiones que la normativa mercantil exige que se incluyan en el EINF y la información necesaria para su revisión.
- Revisión de las actuaciones de la entidad para determinar la relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por la entidad considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos de la entidad para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión y análisis de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 a partir de los datos suministrados por las fuentes de información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreo.
- Contraste de la información financiera reflejada en el EINF con la incluida en las cuentas anuales de la entidad.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

NQA Certificación, S.L
Madrid, España • Avenida Alberto Alcocer nº 32, 1ºD • Madrid, 28036 • T: 91 859 6017 • E: info@nqa.es
Palencia, España • C/ Mayor Principal, 73 - 3º • Palencia, 34001 • T: 979 701 912 • E: administracion@nqa.es

5 CONCLUSIONES

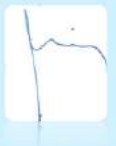
El estado de información no financiera, según la Ley 11/2018, correspondiente al ejercicio 2021 se ha podido verificar a través de la información y los correspondientes indicadores incluidos en el Reporte del Estado de Información No Financiera correspondiente a 2021.

Los datos e información incluida en el informe se han contrastado con cada uno de los responsables y propietarios del proceso.

Por todo ello, basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en el Reporte o Memoria, formulado en fecha 1 de Febrero de 2022, para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no proporcione información fiel del desempeño de **WFS SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A.** en materia de responsabilidad social, conforme a la Ley 11/2018, en concreto en lo relativo a cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, sobre el respeto de los derechos humanos, sobre la lucha contra la corrupción y el soborno, así como sobre la sociedad.

En Madrid, a 9 de Febrero de 2022

Por NQA Certificación, S.L.



Antonio Enríquez Palomino
Verificador - Auditor Jefe

NQA Certificación, S.L
Madrid, España • Avenida Alberto Alcocer nº 32, 1ºD • Madrid, 28036 • T: 91 859 6017 • E: info@nqa.es
Palencia, España • C/ Mayor Principal, 73 - 3º • Palencia, 34001 • T: 979 701 912 • E: administracion@nqa.es

Certificate of Registration

NQA CERTIFICACIÓN, S.L. declara que según exige la:

LEY 11/2018

Se ha verificado el estado de información no financiera correspondiente al ejercicio 2021 por la Entidad de certificación de tercera parte e independiente NQA CERTIFICACIÓN, S.L., en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

WORLDWIDE FLIGHT SERVICES SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A.

Y que como resultado de este proceso de verificación NQA CERTIFICACIÓN, S.L. expresa que:

- El contenido del estado de información no financiera está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.

- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de los objetivos es adecuada, habiendo sido evaluado por NQA en cuanto al cumplimiento de los requisitos.

Conforme a esto NQA CERTIFICACIÓN, S.L. establece, que el contenido del estado de información no financiera publicada por WORLDWIDE FLIGHT SERVICES SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A. se considera adecuada y conforme.

NQA Certificación, S.L.
B 34214767
Teléfono 979 70 19 12
Avd Alberto Alcocer, 32 1.º Drch.
28036 MADRID

Fdo.: Javier de Prado

Certificado Nº: ES-1108
Fecha: 2 de marzo de 2022

Javier de Prado Gairaud
Director General

NQA es una marca comercial de Ascertiva Group Ltd. Warwick House, Houghton Hall Park, Houghton Regis, Dunstable, Bedfordshire, LU5 5ZX.
NQA Global Assurance, S.L.U. es la delegación exclusiva de NQA en España. Oficina Central: Calle Mayor, 73, 3º, 34001, Palencia, España.
Este certificado es propiedad de NQA y deberá ser devuelto a petición de este organismo de certificación.

1.- INTRODUCCIÓN

1.- INTRODUCCIÓN

- Worlwide Flight Services, Servicios Aeroportuarios S.A (WFS en adelante) en cumplimiento de la legalidad vigente establecida en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y la Ley 22/2015, de 20 de julio de Auditoria de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad refleja en este reporte el estado de información no financiera.

- En este sentido WFS entiende que la divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. En este contexto, con el fin de mejorar la coherencia y la comparabilidad de la información no financiera divulgada, algunas empresas deben preparar un estado de información no financiera que contenga ***información relativa, por lo menos, a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.***

1.- INTRODUCCIÓN

- *De acuerdo con la Directiva 2014/95/UE* ese estado debe incluir una descripción de las políticas de resultados y riesgos vinculados a esas cuestiones y debe incorporarse en el informe de gestión de la empresa obligada o, en su caso, en un informe separado correspondiente al mismo ejercicio que incluya el mismo contenido y cumpla los requisitos exigido.

- Dicho estado debe incluir, en lo que atañe a cuestiones medioambientales, información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente, y, en su caso, la salud y la seguridad, el uso de energía renovable y/o no renovable, las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua y la contaminación atmosférica.

1.- INTRODUCCIÓN

- ***Respecto a las cuestiones sociales y relativas al personal***, la información facilitada en el estado puede hacer referencia a las medidas adoptadas para garantizar la igualdad de género, la aplicación de convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, las condiciones de trabajo, el diálogo social, el respeto del derecho de los trabajadores a ser informados y consultados, el respeto de los derechos sindicales, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y el diálogo con las comunidades locales y las medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades.

- ***En relación con los derechos humanos***, el estado de información no financiera podría incluir información sobre la prevención de las violaciones de los derechos humanos y en su caso, sobre las medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos cometidos. Asimismo, en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno, el estado de información no financiera podría incluir información sobre los instrumentos existentes para luchar contra los mismos.

1.- INTRODUCCIÓN

- El estado de información no financiera, de acuerdo con la citada Directiva, debe incluir información sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados por la empresa y, cuando sea pertinente y proporcionado, en relación con sus cadenas de suministro y subcontratación, con el fin de detectar, prevenir y atenuar efectos adversos existentes y potenciales. A estos efectos, se entiende por procedimientos de diligencia debida las actuaciones realizadas para identificar y evaluar los riesgos, así como para su verificación y control, incluyendo la adopción de medidas

- Al facilitar esta información, las empresas obligadas deben basarse en marcos nacionales, marcos de la Unión Europea, pudiendo utilizarse el Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS) adaptado a nuestro ordenamiento jurídico a través del Real Decreto 239/2013, de 5 de abril, o en marcos internacionales tales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos que ponen en práctica el marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar», las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales, la norma (ISO) 26000 de la Organización Internacional de Normalización, la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo, ***la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (GRI Sustainability Reporting Standards),*** u otros marcos internacionales.

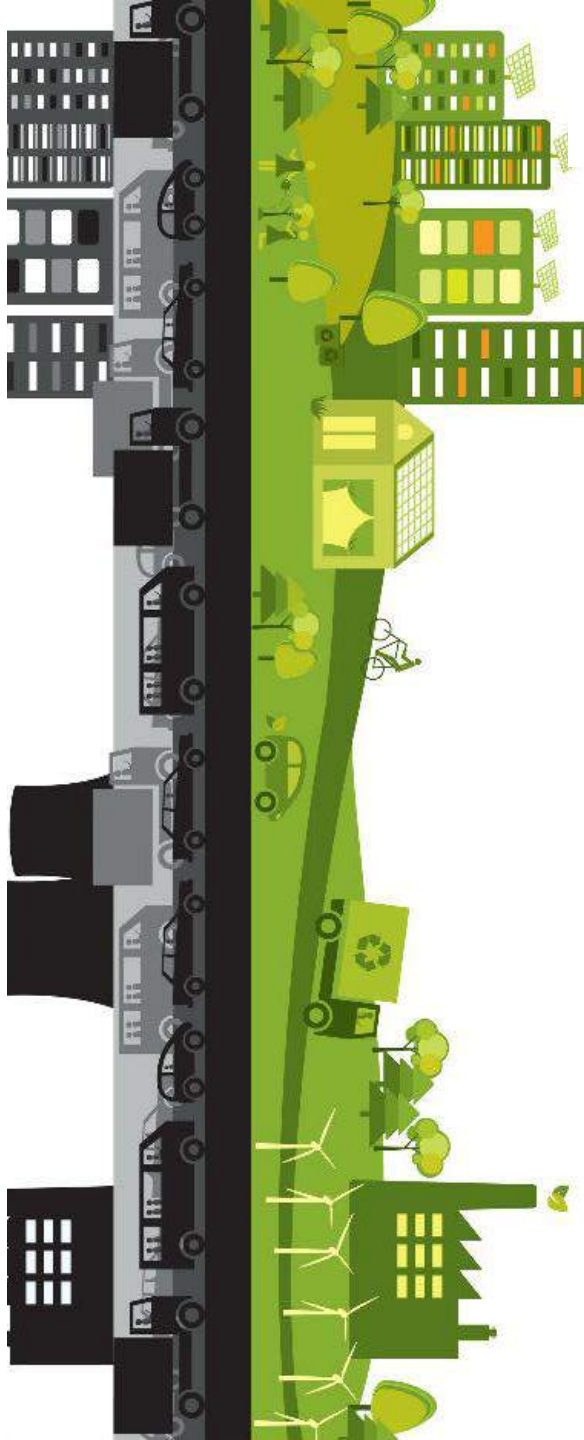
1.- INTRODUCCIÓN

Las empresas que dispongan de estudios más detallados de huella de carbono, de políticas de adaptación a los impactos del cambio climático o de otros ámbitos ambientales podrán aportar esta información como complemento al resto de la información ambiental requerida.

La transposición de la Directiva 2014/95/UE al ordenamiento español obliga a modificar determinados preceptos relativos al **informe de gestión en el Código de Comercio, aprobado por Real Decreto de 22 de agosto de 1885, y en el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio**; al informe anual de gobierno corporativo en éste último; y a la actuación de los auditores de cuentas en relación con esas materias en la Ley de Auditoría de Cuentas.

- Por las razones apuntadas, las modificaciones que se incorporan se adecuan a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia que rigen el ejercicio de la iniciativa legislativa, tal y como exige el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

“Artículo primero. Modificación del Código de Comercio, aprobado por Real Decreto de 22 de agosto de 1885



1.- INTRODUCCIÓN

- Dos. Se añade un nuevo apartado 6 en el artículo 49, que queda redactado de la forma siguiente: «6. ***El estado de información no financiera consolidado incluirá la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, se incluirá***:

a) *Una breve descripción del modelo de negocio del grupo.*

b) Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos aplicados para la identificación y evaluación de riesgos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.

c) Los resultados de esas políticas.

d) *Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos.*

e) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta. Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se podrán utilizar especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia.

1.- INTRODUCCIÓN

- *La política de diversidad comprenderá cuestiones como la formación y experiencia profesional, la edad, la discapacidad y el género, que se referirá a las medidas que, en su caso, se hubiesen adoptado para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.*

2.- MODELO DE NEGOCIO

1.- Introducción

- *En este apartado se incluye una breve descripción del modelo de negocio de WF que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.*
- *Una declaración de la organización acerca de nuestra organización en materia de responsabilidad y sostenibilidad.*
- *Los principios seguidos para la elaboración del presente informe.*

2.- Empresa

- WFS Servicios Aeroportuarios S.A. (en adelante WFS) es una empresa perteneciente al grupo Worldwide Flight Services Inc. WFS (antigua AMR Services) especializada en la prestación de servicios aeroportuarios y auxiliares a la aviación, y que está presente en más de 60 aeropuertos de todo el mundo. Nuestras principales actividades son las de Handling de Carga, Pasajeros y Rampa, así como el mantenimiento de pasarelas telescópicas de embarque, distribución y bombeo de combustible a aeronaves entre otros.
- Dentro de Europa, estamos operando actualmente en las siguientes ciudades: París (Orly y Charles DeGaulle), Lyon, Toullouse, Marsella, Lille, Bruselas, Londres, Frankfurt y Madrid; siendo destacable que la principal actividad de WFS/WFS en Europa se centra en el handling de Carga y Correo, con un volumen superior a las 300.000 toneladas manipuladas anualmente.
- WFS,SA comienza su andadura en España en junio de 1996 comenzamos nuestra actividad de asistencia de Carga y Correo, trasladándonos en 1998 a unas nuevas instalaciones edificadas por WFS en el Centro de Carga Aérea, en la parcela 1.5b2; en Madrid, dicho edificio se encuentra construido sobre un área de 2305 m2 donde contamos con una nave y superficie de almacenamiento y manipulación de 1500 m2 y 400 m2 de oficinas.
- Desde entonces hemos estado prestando nuestros servicios, además de American Airlines (como compañía on-line), a diferentes compañías off-line como son: Cathay Pacific, AOM, Korean Airlines, Air China, African West, RACE, Ukranie International, Gulf Air, China Eastern (para sus camiones de importación desde París) así como a diferentes transitarlos.

2.- Empresa

- WFS Servicios Aeroportuarios S.A. (en adelante WFS) es una empresa perteneciente al grupo Worldwide Flight Services Inc. WFS (antigua AMR Services) especializada en la prestación de servicios aeroportuarios y auxiliares a la aviación, y que está presente en más de 60 aeropuertos de todo el mundo. Nuestras principales actividades son las de Handling de Carga, Pasajeros y Rampa, así como el mantenimiento de pasarelas telescópicas de embarque, distribución y bombeo de combustible a aeronaves entre otros.

- Dentro de Europa, estamos operando actualmente en las siguientes ciudades: París (Orly y Charles DeGaulle), Lyon, Toullouse, Marsella, Lille, Bruselas, Londres, Frankfurt y Madrid; siendo destacable que la principal actividad de WFS/WFS en Europa se centra en el handling de Carga y Correo, con un volumen superior a las 300.000 toneladas manipuladas anualmente.

- WFS,SA comienza su andadura en España en junio de 1996 comenzamos nuestra actividad de asistencia de Carga y Correo, trasladándonos en 1998 a unas nuevas instalaciones edificadas por WFS en el Centro de Carga Aérea, en la parcela 1.5b2; en Madrid, dicho edificio se encuentra construido sobre un área de 2305 m2 donde contamos con una nave y superficie de almacenamiento y manipulación de 1500 m2 y 400 m2 de oficinas.

- Desde entonces hemos estado prestando nuestros servicios, además de American Airlines (como compañía on-line), a diferentes compañías off-line como son: Cathay Pacific, AOM, Korean Airlines, Air China, African West, RACE, Ukranie International, Gulf Air, China Eastern (para sus camiones de importación desde París) así como a diferentes transitarlos.

2.- EMPRESA

- ***En septiembre del 2001*** se inauguran las nuevas instalaciones de WFS, constando de una nave de 4500 m2, de los que 900 m2 pertenecen a un centro de perecederos, permitiéndonos estas nuevas instalaciones dar un salto cualitativo en cuanto a nuestra posición en el mercado.
- A construcción de la mencionada nave, en el 2001, conjuntamente con el crecimiento del tráfico de mercancías en el aeropuerto de Barajas hace que nuestra empresa esté posicionada de manera idónea en un mercado con una enorme proyección de futuro.
- ***WFS comienza en Valencia con una instalación nueva en Junio de 2002*** prestando servicio a cuatro compañías aéreas: AIR FRANCE; AMERICAN AIRLINES, CATHAY PACIFIC Y AIR CANADA. Dos meses después se empiezan a tratar dos vuelos diarios directos a VLC de AIR FRANCE.
- ***A finales de 2003*** se produce un importante incremento de horarios y personal al llegar a un acuerdo entre WFS VLC y FEDEX para llevar a cabo la operativa de su servicio Express en nuestras instalaciones
- Posteriormente se han ido añadiendo mayor número de compañías que colaboran con nosotros como son US Airways.
- A partir del año 2006 comenzamos con dos naves en Barcelona (BCN) sumando en total ambas naves una superficie de 7000 m2. Estas naves nos van a permitir desarrollar exponencialmente el trabajo que en la actualidad venimos desarrollando en BCN, dando servicio a compañías como Delta, US Airways, Continental, Varig, Grupo Leisure Cargo etc.

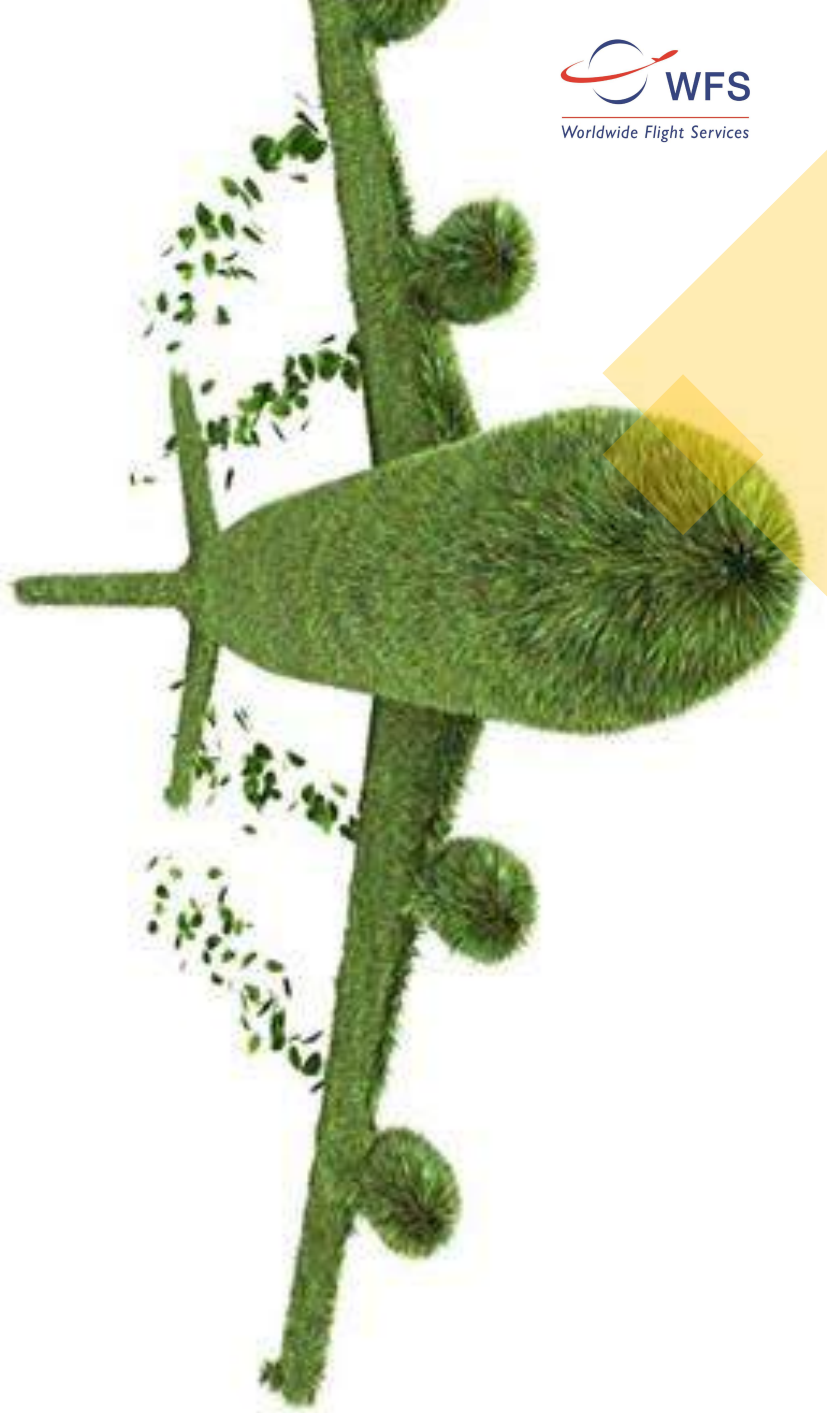
2.- EMPRESA

- ***En el año 2014*** salen a concurso público las licencias para el handling de rampa de los 48 aeropuertos españoles gestionados por AENA ***resultando WFS adjudicataria de cinco licencias de Handling de rampa*** e iniciando una nueva línea de negocio en España que ya desarrollaba en otros países. *La validez prevista de este concurso es diciembre de 2022*.

- Como consecuencia de esta adjudicación en **septiembre del año 2015** comienza de forma progresiva la actividad de Handling de rampa en *Vitoria, Santiago, Sevilla, Oviedo y Madrid*, todos los aeropuertos *están operativos desde el 1 de diciembre del 2015*.

- La actividad a desarrollar mediante licitación incluye las categorías de servicio 3, 4 (rampa), 5 y 6B (sólo para Santiago) reguladas por AESA. Esta actividad la complementamos con otras categorías de servicio que no están sujetas a licitación, aunque también reguladas por AESA, son los "servicios liberalizados" y corresponden a las categorías 1, 2, 4 (no rampa), 6A, 9 y 10.

- El Resumen de actividad y Categorías de Servicio se indica en la siguiente Tabla, detallándose en el punto de Infraestructura del presente Manual los RRHH y medios de que se dispone en las distintas estaciones:



2.- EMPRESA

HANDLING DE RAMPA y CARGA	HANDLING DE SERVICIOS LIBERALIZADOS
Categoría 3 – Asistencia a equipajes Categoría 4 (Rampa)- Manipulación de la carga y el correo Categoría 5 – La asistencia a las operaciones Pista Categoría 6B- Deshielo (este servicio solo se presta en el aeropuerto de Santiago de Compostela)	Categoría 1 – La asistencia administrativa en tierra y la supervisión Categoría 2 – La asistencia a pasajeros Categoría 4 (No rampa) – Carga y Correo Categoría 6A – La asistencia de limpieza y servicio de la aeronave Categoría 9 - La asistencia de operaciones de vuelo y administración de la tripulación Categoría 10 – La asistencia de transporte de superficie

3.- DECLARACIÓN WFS

- Me complace presentarles el presente informe que da respuestas a los distintos retos que nuestra organización tiene planeados en estos momentos:

- Con este documento WFS S.A. acepta, **el reto de la transparencia en materia de información no financiera derivada del requisito legal Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre**

  - En estas páginas, ofrecemos un análisis detallado de la estructura, organización, posicionamiento, estrategia, objetivos, riesgos y oportunidades en materia de información no financiera, así como las derivadas de informar sobre aquellas materias que abarcan nuestra responsabilidad económica, social y medioambiental.

- Todas ellas suponen una oportunidad de intentar transmitir fielmente y con totalidad transparencia los resultados de nuestra actividad; oportunidad que representa para todos nosotros el reto de integrar en una sola visión las emociones de nuestros grupos de interés.

  - Esta definición nos está permitiendo una aproximación conceptual de mayor calado al fenómeno de la Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad
  - Les invito a conocer el detalle de la gestión de ***WFS en 2021*** (analizado el período 2016-2021 siempre que ha sido posible) en las distintas materias, donde se evidencia nuestro compromiso y nuestra responsabilidad en materia de sostenibilidad.
  - Resultando el año 2020-2021 atípico por la incidencia en nuestro sector de actividad del COVID-19 se mantienen los datos del período 2016-2021 para la intercomparabilidad

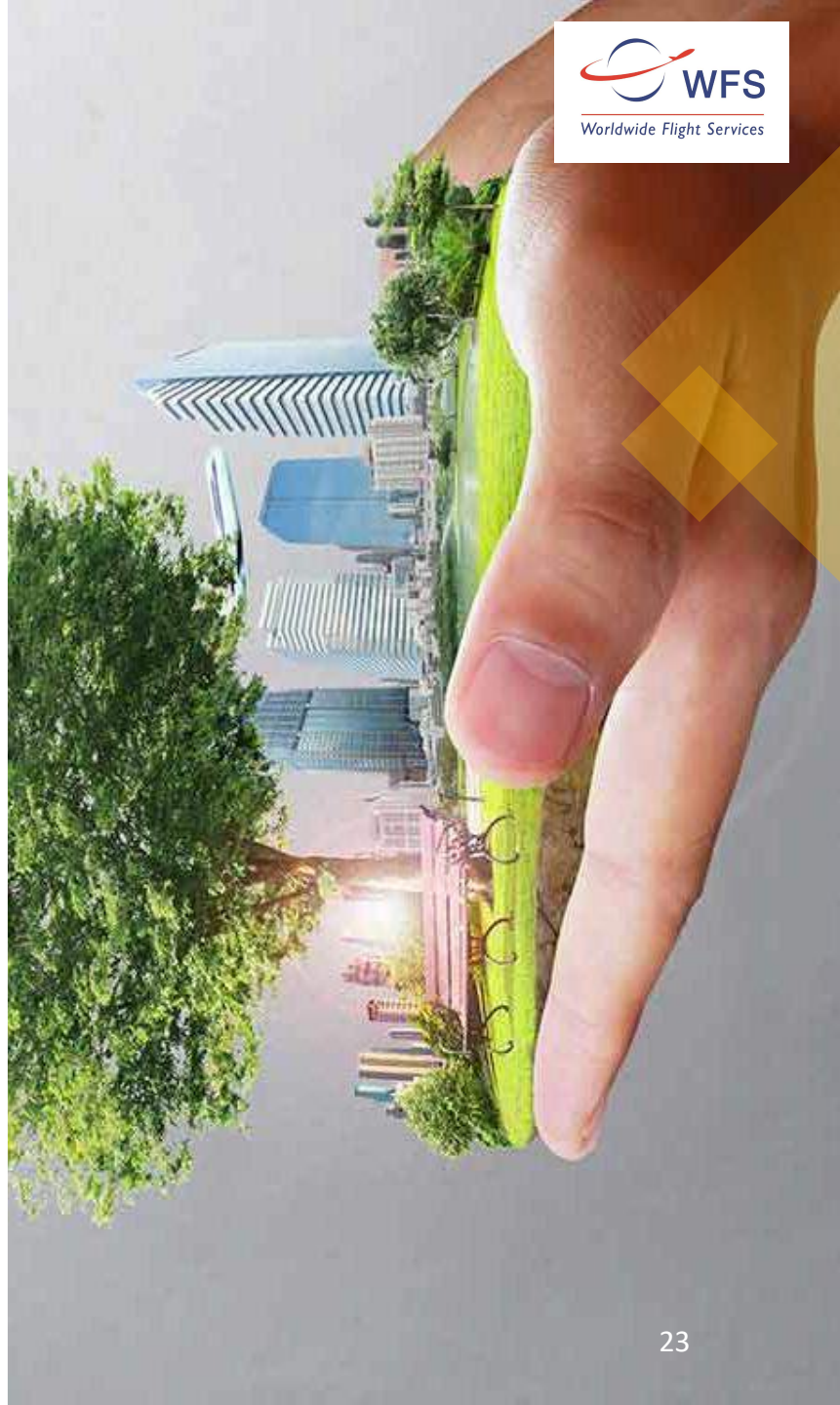
APROBADO
Chistoph Ortmann
cortmann@wfs.aero
1-02-2022

4.- PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

- *Participación de los Grupos de Interés.*
  - WFS S.A expresa claramente cuáles son sus grupos de interés y explica como da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- Describimos en la presente Memoria aquellos grupos de interés a quienes consideramos vinculados para rendir cuentas; así como el proceso de inclusión.

- *Contexto de Sostenibilidad:*
  - Presentamos el modo en que WFS contribuye, o intenta contribuir en el futuro, a la mejora de las condiciones económicas, ambientales y sociales en el ámbito en el que actúa y realiza sus operaciones.
  - Exponemos nuestra visión del desarrollo sostenible y hacemos uso de la información disponible y objetiva.
  - Presentamos la información de manera objetiva comunicando la magnitud de nuestros impactos y describiendo la relación entre la sostenibilidad y la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo.

- *Materialidad:*
  - Hemos determinado los aspectos materiales de nuestra organización teniendo en cuenta sus impactos, riesgos, oportunidades, y estableciendo las prioridades de acuerdo al tamaño de nuestra organización y de acuerdo a los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés



4.- PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

- ***Exhaustividad.***

- Abordamos los aspectos materiales y su cobertura teniendo en cuenta los impactos dentro y fuera de nuestra organización; abarcamos todos los impactos significativos que han tenido lugar en el período objeto de la Memoria y no omite información relevante que pueda influir o aportar información a los grupos de interés en sus decisiones y valoraciones, o que pueda reflejar impactos económicos, ambientales y sociales significativos.

- ***Equilibrio.***
  - Este reporte refleja tanto los aspectos positivos como los aspectos de mejora a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general de nuestra organización.

- ***Claridad:***

- Voluntariamente decidimos presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a él y comprenderlo de manera adecuada.

- ***Comparabilidad:***
  - **WFS S.A.** selecciona, reúne y divulga la información de una manera sistemática, presentando la información de tal manera que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de nuestra organización y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.

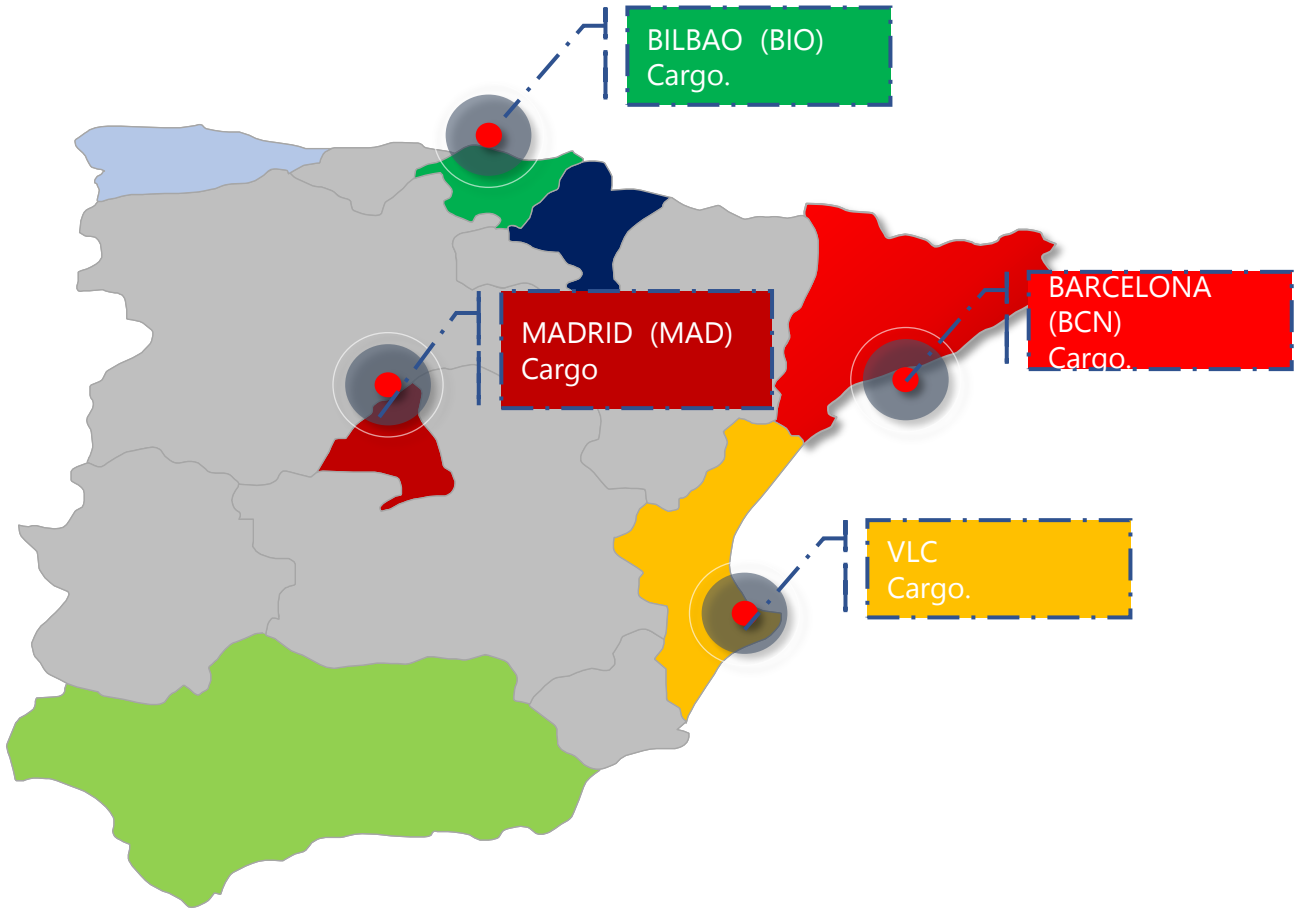
4.- PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

- ***Precisión:***
  - Hemos prestado especial atención a la precisión de los datos para garantizar que se evitan errores sistemáticos, y que se minimizan los errores aleatorios, mediante controles efectivos

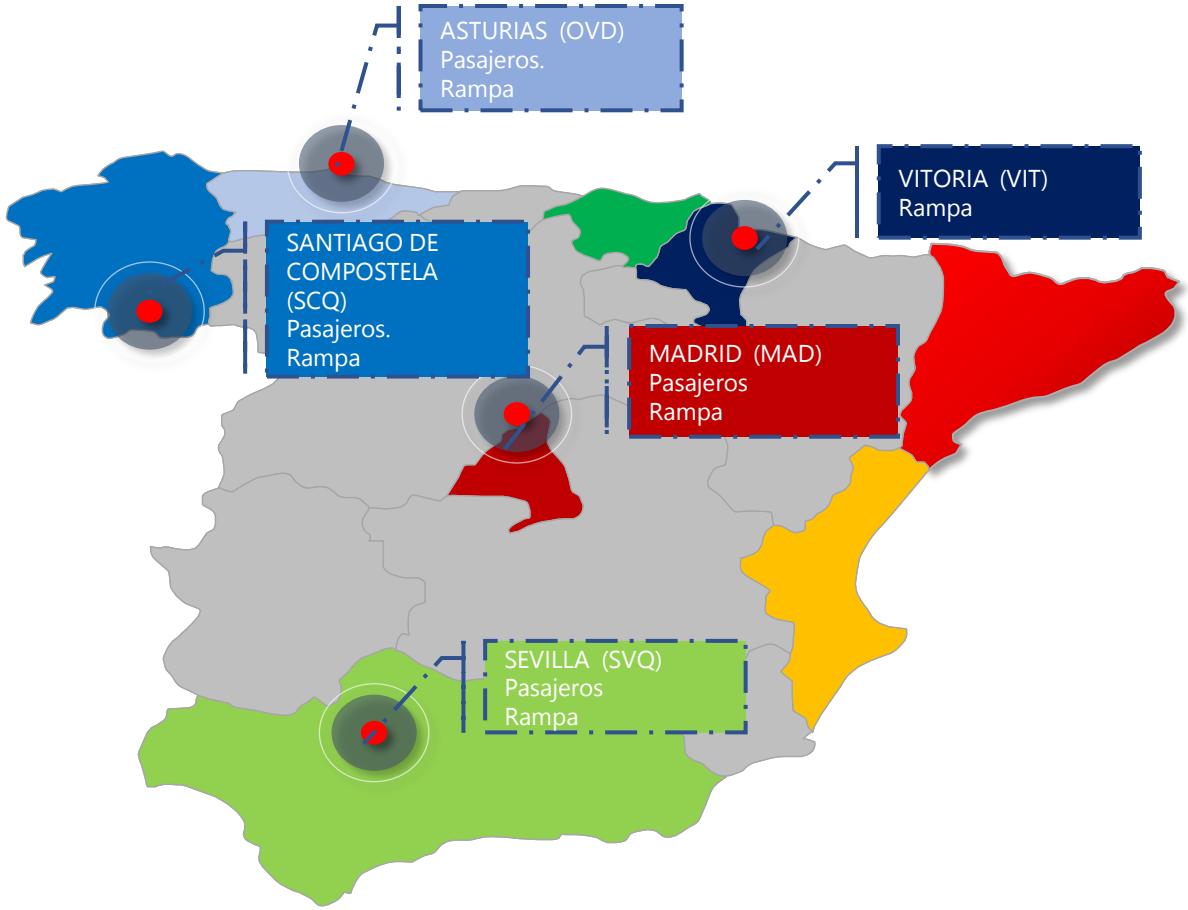
- ***Fiabilidad:***
  - Reunimos, registramos, recopilamos, analizamos y divulgamos la información de modo que nos podamos someter a evaluación y se establezca la calidad y materialidad de la información que presentamos.

- ***Puntualidad:***
  - Asumimos el reto anual de presentar nuestra memoria con arreglo a un calendario regular, para que nuestros grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

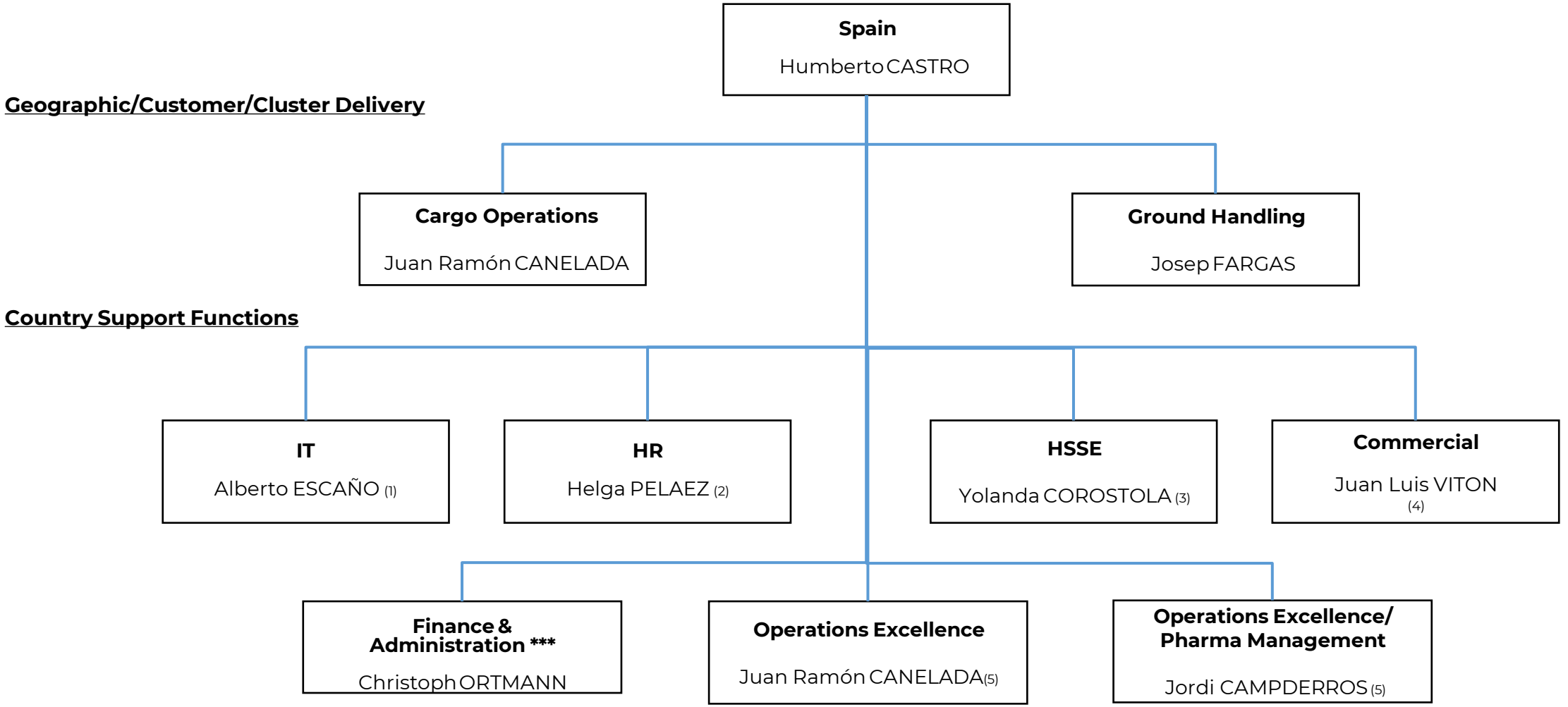
5.- MERCADOS EN LOS QUE OPERAMOS-CARGO



5.- MERCADOS EN LOS QUE OPERAMOS-HANDLING

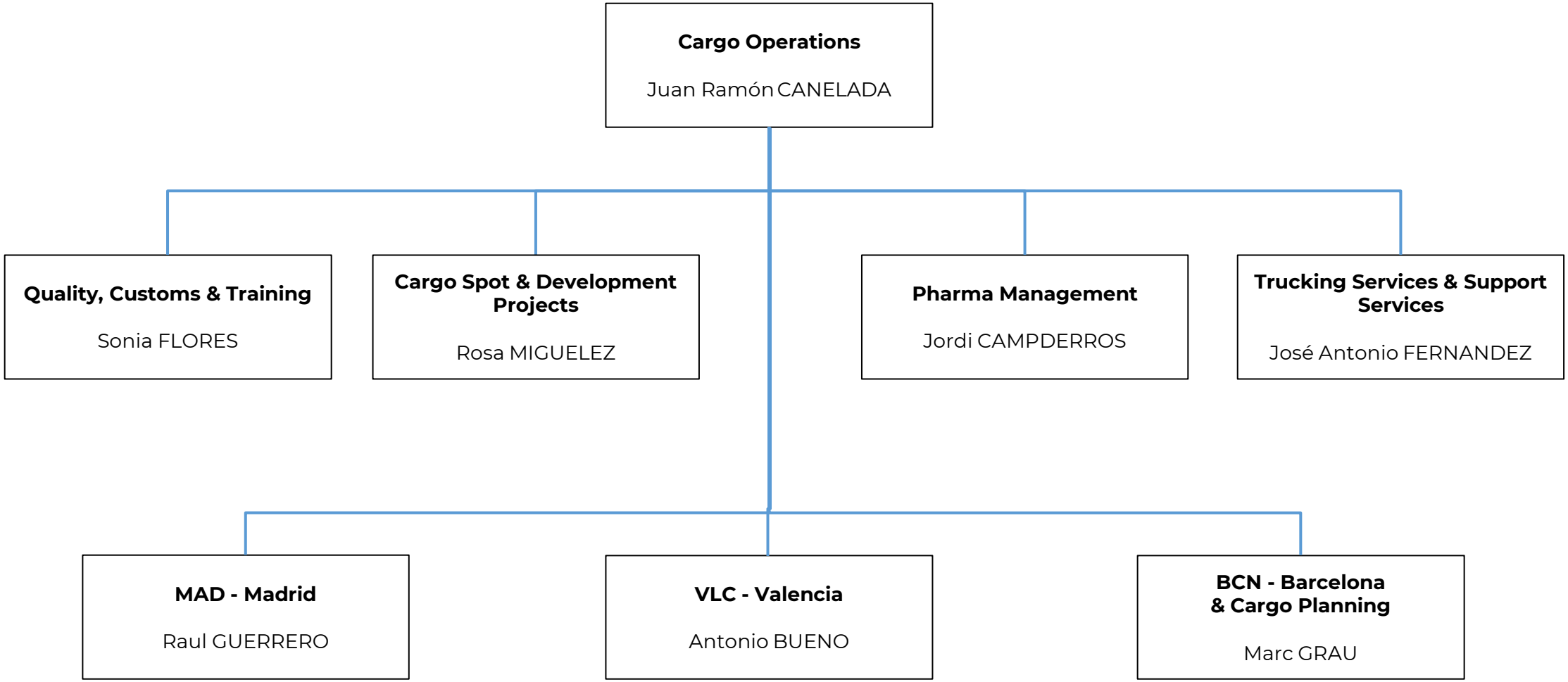


6.- ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

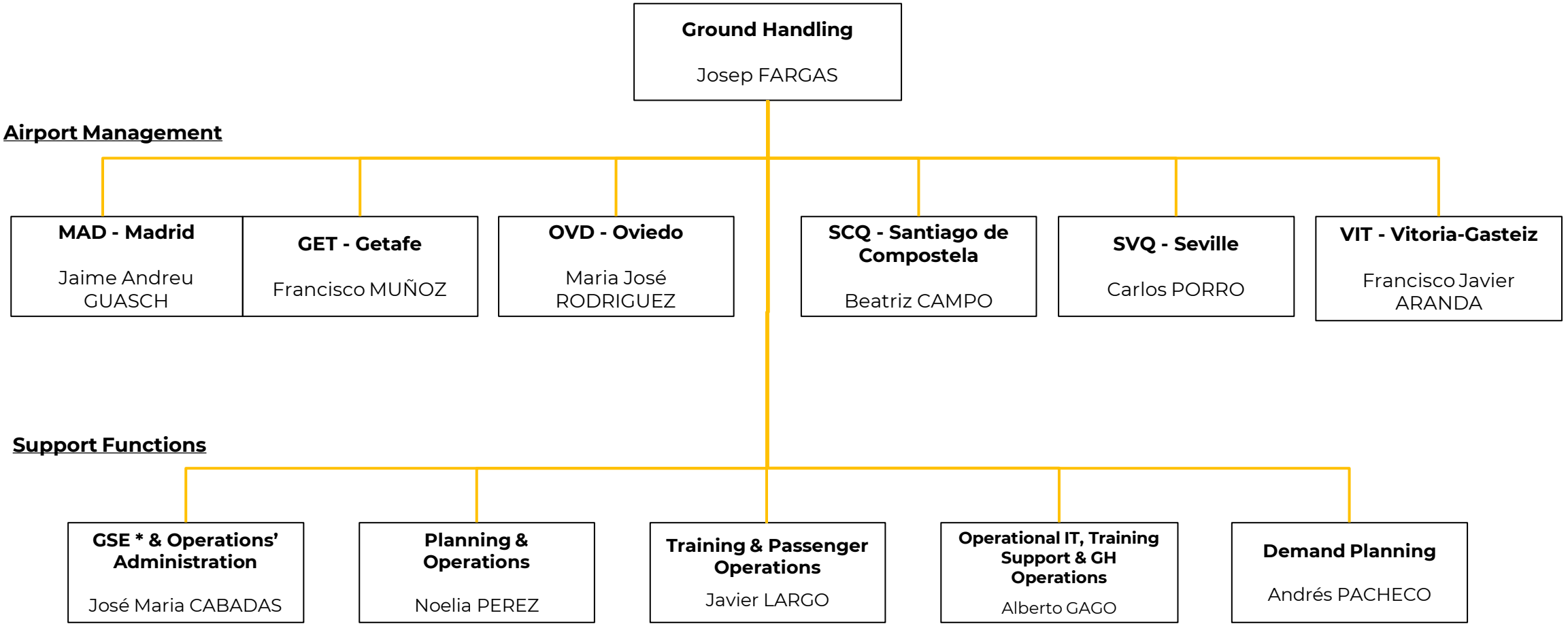


(1) Reports functionally to Pedro GARCIA
(2) Reports functionally to Fabienne BRICAUD
(3) Reports functionally to Thierry GIBOULOT
(4) Reports functionally to Marc CLAESEN
(5) Reports functionally to Sebastien BURNIER (Operational Excellence)

6.- ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA CARGO



6.- ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA HANDLING



* Ground Support Equipment

3.- ENFOQUE DE GESTIÓN

Introducción

- *En este apartado se incluye nuestro enfoque de gestión.*
- *Nuestros compromisos con nuestros clientes, nuestras personas, nuestro entorno y nuestros accionistas y sociedad en general.*

2.- ENFOQUE DE GESTIÓN

Desempeño Económico

- *Sostenibilidad Económica y rentabilidad.*
- *Creación de riqueza para la sociedad.*
- *Transparencia en la Gestión Financiera.*
- *Creación de Empleo Local intensivo en conocimiento.*
- *Proveedores como socios en la creación de valor.*

Gestión Medioambiental

- *Compromiso con la innovación para la sostenibilidad medioambiental.*
- *Minimización del impacto de procesos y sistemas.*
- *Reducción progresiva del consumo energético y de productos utilizados.*
- *Reducción de nuestra Huella de Carbono.*

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo.

- *Las personas como protagonistas de la innovación.*
- *Captación, desarrollo y retención del Talento.*
- *Diversidad como palanca de la innovación.*
- *Código Ético y de Conducta.*
- ***COVID-19***

Derechos Humanos.

- *Compromiso con la Declaración de Derechos humanos, la Declaración de la OIT y las líneas directrices de la OCDE.*
- *Libertad de Mercado.*
- *Respeto a la legalidad vigente*

WFS
Enfoque de Gestión

Comunidad y Sociedades

- *Innovación en servicios y soluciones para contribuir a la mejora de las condiciones de vida.*

3.- NUESTROS COMPROMISOS

EXCELENCIA CON NUESTROS CLIENTES

Forma de Relación	Preocupaciones	Enfoque de gestión
•Reuniones para el seguimiento de los proyectos •Entrevistas de satisfacción •Participación en asociaciones profesionales y cámaras de industrias	• Calidad. • Cumplimiento • Precios • Conocimiento	Contamos con un enfoque basado en el conocimiento. Gran parte de los esfuerzos se concentran en la calidad y el cumplimiento que brindamos a los mismos.

3.- NUESTROS COMPROMISOS

EXCELENCIA CON NUESTRAS PERSONAS

Forma de Relación	Preocupaciones	Enfoque de gestión
▪ Evaluaciones del desempeño. ▪ Comunicaciones corporativas. • Encuestas de percepción y clima laboral.	• Compensación económica y beneficios. • Desarrollo profesional. • Calidad de vida	Buscamos comprometernos con el desarrollo profesional y personal de nuestra gente, así como con el bienestar y calidad de vida laboral de los mismos. En este sentido, nuestra gestión del Talento está focalizada en atraer, desarrollar y retener a los más talentosos, fortalecer nuestra cultura a partir de una gestión basada en los valores, donde la diversidad, respeto y equidad son elementos clave para asegurar nuestra estrategia.

3.- NUESTROS COMPROMISOS

EXCELENCIA CON NUESTRO ENTORNO

Forma de Relación	Preocupaciones	Enfoque de gestión
• Participación en asociaciones profesionales y cámaras empresariales. • Investigación y análisis de mejores prácticas de la gestión del impacto ambiental	Gestión del impacto ambiental	Asimismo, nos preocupamos por reducir nuestro impacto en el medioambiente a través de la medición y gestión de los principales indicadores de consumo de recursos naturales y emisiones de gases de efecto invernadero.

3.- NUESTROS COMPROMISOS

EXCELENCIA CORPORATIVA

Forma de Relación	Preocupaciones	Enfoque de gestión
• Comunicaciones formales a través de las diferentes líneas de reporte, por línea de servicio, funciones, etc. • Participación en órganos de decisión. • Revisión periódicas.	• Sostenibilidad del negocio. • Rentabilidad financiera. • Capacidad para invertir • Calidad y cumplimiento	Nuestro equipo de dirección se preocupa especialmente por la sostenibilidad del negocio, la atracción y retención del talento, la calidad y el cumplimiento con todos nuestros grupos de interés.

4.- PRIORIDADES, DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES

Introducción

- *En este apartado se incluye las prioridades, desafío y oportunidades a las que se enfrenta nuestra organización, así como el impacto que se genera en nuestros grupos de interés.*

4.- PRIORIDADES, DESAFIOS Y OPORTUNIDADES.

Accionistas /Alta Dirección	*Clientes*	*Empleados*	*Gobierno y Sociedad*	*Proveedores*	*Medioambiente*
• *Generar más valor económico con el objetivo de constituir una inversión atractiva desde el punto de vista económico, social y medioambiental que nos permita seguir creciendo.* • *Incrementar Ingresos Netos.* • *Incrementar Margen y Beneficio.* • *Realizar un Análisis de Riesgo Reputacional*	• *Nuestros servicios contribuyen a una mayor competitividad y productividad de nuestros clientes.* • *Mantener y mejorar la calidad del servicio hacia nuestros clientes.*	• *Mantener nuestras políticas de forma competitiva que nos permita mantener, atraer y captar talento.* • *Medir el grado de satisfacción de nuestros colaboradores.* • *Mantener a nuestras personas con las medidas preventivas frente al COVID-19*	• *Mas venta de servicios producirá un mayor impacto positivo en la sociedad y en las cuentas públicas a través de la creación de empleo, pago de impuestos, seguridad social, beneficios sociales.*	• *Inclusión de aspectos de Responsabilidad Social y Medioambientes en la evaluación de los proveedores.* • *Solicitud a los proveedores de adhesión al Código Ético y de conducta de WFS.*	• *Ampliar el cálculo de nuestras emisiones a la totalidad de las operaciones que generamos.*

5.- IMPACTOS EN NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Introducción

- *En este apartado se incluyen el análisis de nuestros grupos de interés con aquellos impactos, oportunidades, riesgos y requisitos que la organización exige a partes interesadas*

5- IMPACTO EN NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Impacto Positivo	Impacto Negativo	Oportunidad	Estaciones	Riesgo	Requisitos que LA ORGANIZACIÓN exige a partes interesadas
Accionistas	*Generamos valor económico y social para nuestros accionistas*		*Constituimos una inversión socialmente responsable y económicamente sostenible*	*Madrid, Barcelona y Valencia*	*Riesgos reputacionales derivados de perdida de imagen*	*Capital*
Alta Dirección	*Generar más valor económico con el objetivo de constituir una inversión atractiva desde el punto de vista económico, social y medioambiental que nos permita seguir creciendo. Incrementar Ingresos Netos.*					*Financiación*
Socios	*Incrementar margen y beneficio.*					*Dotacion de recursos*
Inversores (banca)	*Realizar un Análisis de Riesgo Compliance Penal*					
Propietarios	*productividad, los costes, la rentabilidad y el crecimiento de nuestra organización* *información fiable y adecuada acerca del desarrollo de la empresa* *rentabilidad*					

Grupo de Interés	Impacto Positivo	Impacto Negativo	Oportunidad	ESTACIONES	Riesgo	Requisitos que LA ORGANIZACIÓN exige a partes interesadas
Empleados	*Mantenemos una política retributiva competitiva*	*Posibilidad de accidente laboral*	*Generamos empleo de cualificación en nuestra área de influencia*	*Madrid, Barcelona y Valencia*	*Riesgo derivado de alta rotación.*	*Cumplimiento legal y de procedimientos*
Personal	*seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal*				*Alto absentismo*	*Representación trabajadores*
Sindicatos	*Condiciones laborales*					
	Cumplimiento convenio					*Altas horas de formacion*

Grupo de Interés	Impacto Positivo	Impacto Negativo	Oportunidad	Estaciones	Riesgo	Requisitos que LA ORGANIZACIÓN exige a partes interesadas
Clientes ***Competencia***	*Nuestros servicios contribuyen a una mayor competitividad y productividad de nuestros clientes.* *No trabajamos para las Administraciones públicas* *Nuestros servicios contribuyen a una mayor competitividad y productividad de nuestros clientes.* *Mantener y mejorar la calidad del servicio hacia nuestros clientes* calidad de nuestros productos y/o servicios, satisfacción. Precios	*Perder una compañía relevante*	*Acceder a clientes de mayor dimensión tanto nacional como internacional*	*Madrid, Barcelona y Valencia*	*Perdida de imagen ante nuestros clientes* *Nuestros servicios son generadores de emisiones CO2-eqv.* *innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento*	*solvencia*

Grupo de Interés	Impacto Positivo	Impacto Negativo	Oportunidad	Estaciones	Riesgo	Requisitos que LA ORGANIZACIÓN exige a partes interesadas
Proveedores	*Las compras a proveedores locales siempre favorecen el desarrollo económico allí dónde realicemos nuestra actividad* *alianzas estratégicas, pagos*		*Ahorro de costes, mercado de proximidad*	*Madrid, Barcelona y Valencia*		*Plazos* *calidad concertada* *Compromiso ambiental proveedores*

Grupo de Interés	Impacto Positivo	Impacto Negativo	Oportunidad	Estaciones	Riesgo	Requisitos que LA ORGANIZACIÓN exige a partes interesadas
Sociedad	*Creación y mantenimiento de empleo de cualificación.* *Ingresos económicos a través del pago de impuestos y cotizaciones a la Seguridad Social*	*Perdida de empleo*		*Madrid, Barcelona y Valencia*	*Incumplimiento de la legislación que implique riesgo penal para la organización*	*Reconocimiento*

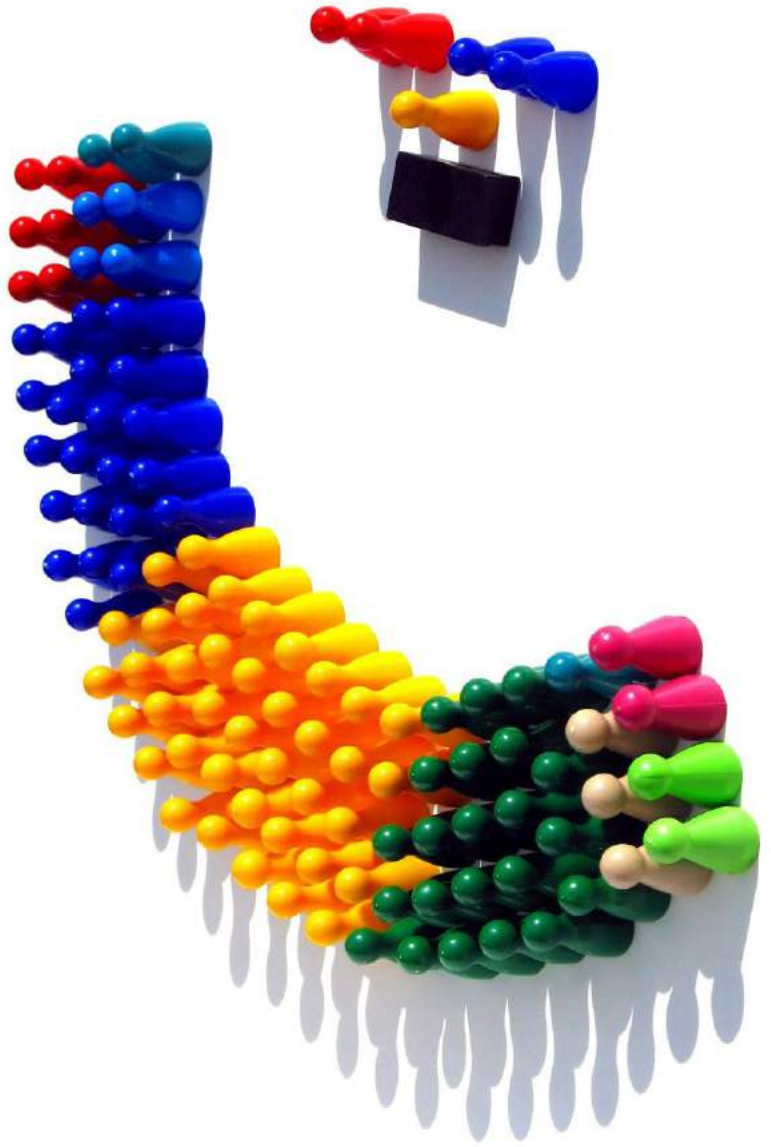
7.- POLÍTICAS IMPLEMENTADAS POR WFS

Introducción

- *En este apartado incluimos las políticas que viene implementando nuestra organización en las siguientes áreas:*
  - *Ética*
  - *Calidad integrada Cargo&Ground*
  - *Política de Seguridad y Salud, seguridad aeroportuaria y medio ambiente (HSSE) integrada Cargo & Ground*

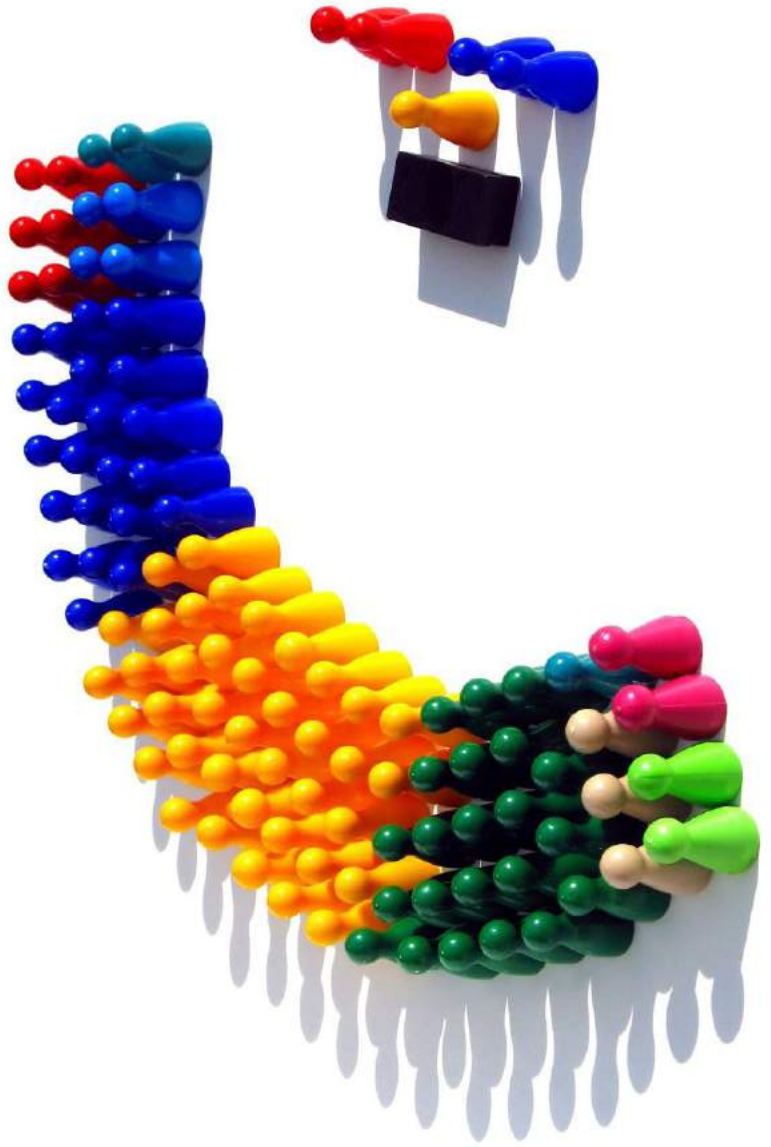
7- POLÍTICAS IMPLEMENTADAS POR WFS

- WFS S.A dispone en la actualidad de las siguientes políticas implantadas en su organización, algunas de ellas son corporativas (ética) a nivel mundial y otras son nacionales, todas ellas son revisadas y aprobadas por el comité local de calidad durante la revisión del sistema que se realiza a principios del ejercicio
  - ***ÉTICA.***
  - Política de Regalos e Invitaciones
  - Política Anticorrupción
- Esta política/código es notificado a todos los empleados y hace de guía de conducta a los mismos,
- Adicionalmente a la política anticorrupción existen unas disposiciones específicas para la prevención contra el blanqueo de capital
- WFS no realiza ninguna aportación o colabora con ninguna fundación o entidad sin ánimo de lucro
- Siguiendo la política del punto anterior WFS no patrocina ningún equipo o actividad
  - Código de Conducta
  - Sanciones Comerciales



7- POLÍTICAS IMPLEMENTADAS POR WFS

- ***MEDIO AMBIENTE.***
- Declaración frente al Cambio Climático
- https://www.wfs.aero/wp-content/uploads/2020/01/Declaración-frente-al-Cambio-Climático-030120.pdf
- Política de calidad integrada Cargo & Ground Handling
- Política de Seguridad y salud, seguridad aeroportuaria y medio ambiente(HSSE) del Grupo. Cargo & Ground handling
- **Política y planes frente al COVID-19**
- **Política de Recursos Humanos se encuentra en proceso de desarrollo a nivel corporativo.**
- Todas las políticas aquí relacionadas se encuentran publicadas dentro de WFS S.A y puestas a disposición de cualquier parte interesada.



7.- DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Introducción

- *En este apartado incluimos la dimensión de nuestra organización desde las perspectivas económica y de nuestra actividad operativa divida en sus dos grandes áreas operativas (servicio cargo y servicio de handling)*
- *Indicadores clave de resultados no financieros que son pertinentes respecto a nuestra actividad empresarial concreta, y que cumplen con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades.*

CARGO:

- ***El impacto del COVID-19 se puede observar en las cifras de nuestra actividad producidas a partir del 2º trimestre de 2020-2021.***
- ***Madrid registra una recuperación total creciendo un 5% sobre el año 2019; sin embargo Barcelona y Valencia van retrasadas en relación a las cifras del 2019.***

HANDLING.

- ***El impacto COVID-19 y sus consecuencias en el sector del transporte aéreo se pueden observar en la no recuperación de la actividad en relación al año 2019.***

7.1 DIMENSIÓN ECONÓMICA*

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Beneficios antes de impuestos (€)	6.641.685,46	10.463.741,03	13.549.853,79	13.772.417	2.589.656	13.120.746
Impuesto Sociedades (€)	87.109,95	2.000.518,09	2.706.187,74	2.828.526	-33.888	- 2.443.251
Bonificaciones FUNDAE (€)	15.991,00	32.119,50	48.070,21	-47.375	-	79.894,78
* Los datos están pendientes de confirmación con el cierre de cuentas						

Valor Económico Directo Generado 2020
Ingresos

68.535.726

Valor Económico Distribuido 2020
68.535.726,69€
Salarios, Seguridad Social, impuestos, compras

29.444.960

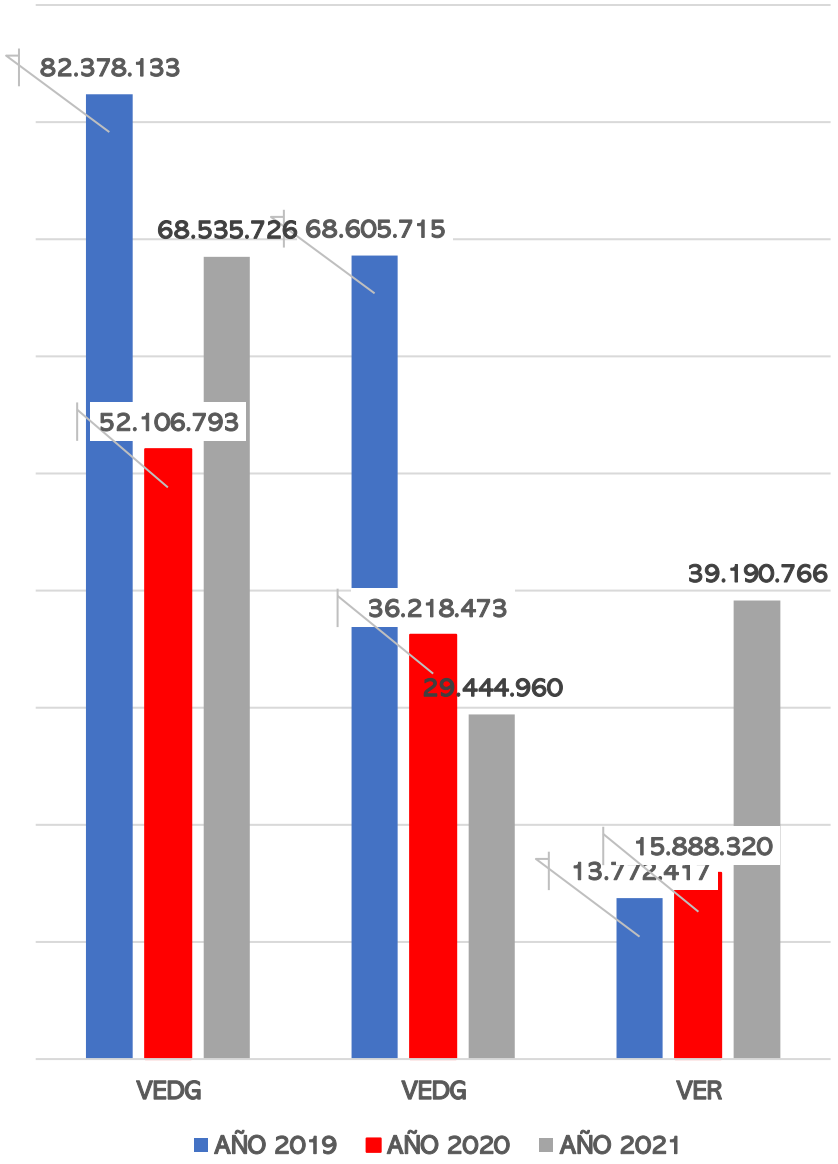
Valor Económico Retenido 2020
(VEDG-VED)

39.190.766

Datos extraídos de la Cuenta de Perdidas y Ganancias 2021

*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.

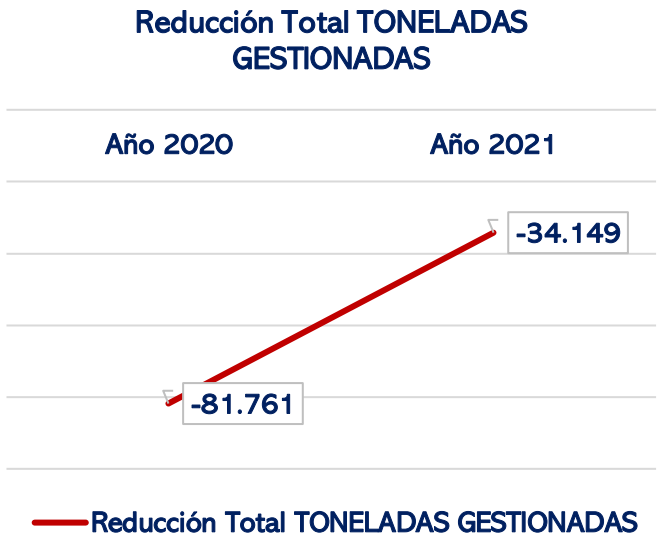


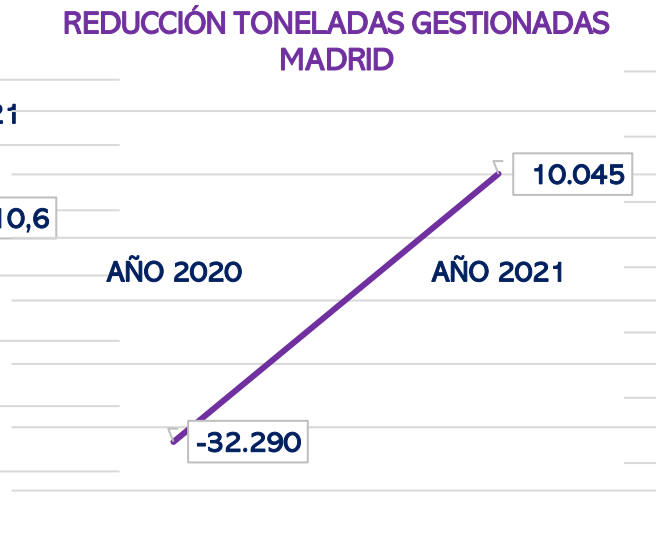
REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

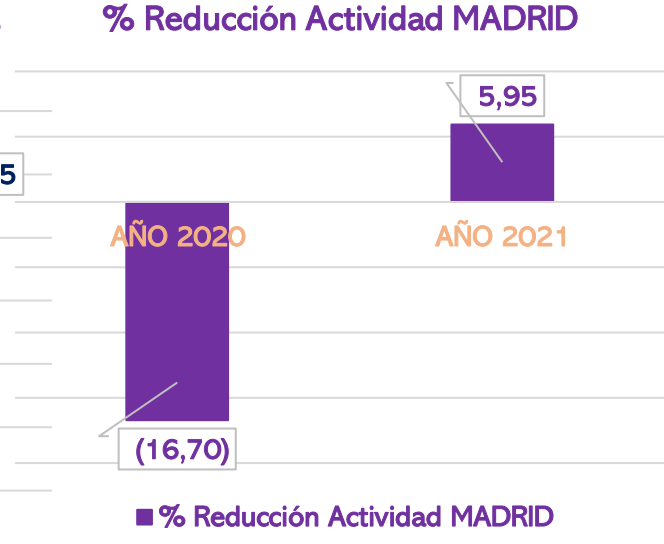
INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD CARGO

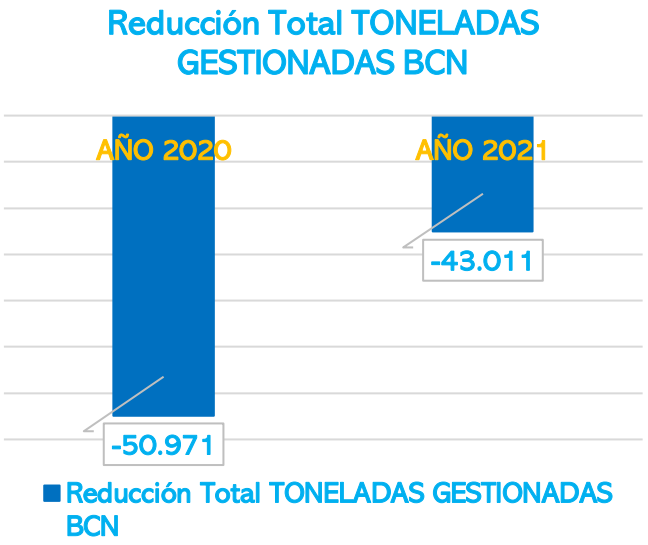
- *Todos los datos que aparecen reflejados en la actividad de Cargo son extraídos y facilitados por la Dirección de la Actividad y reportados a la Central de Paris.*

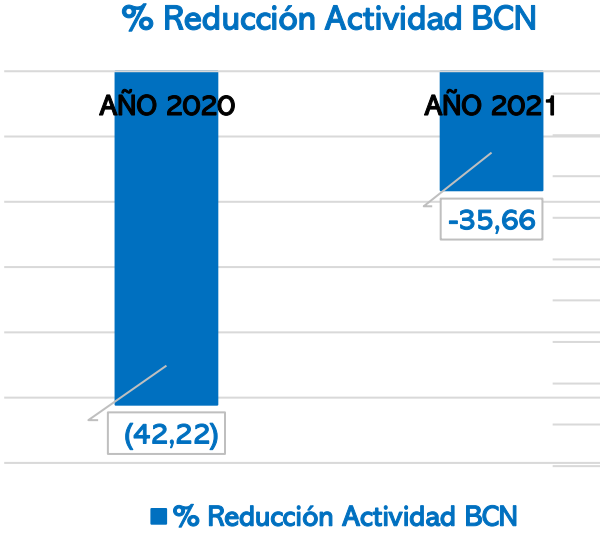
7.2.- IMPACTO COVID-19 EN WFS CARGO 2019-2021





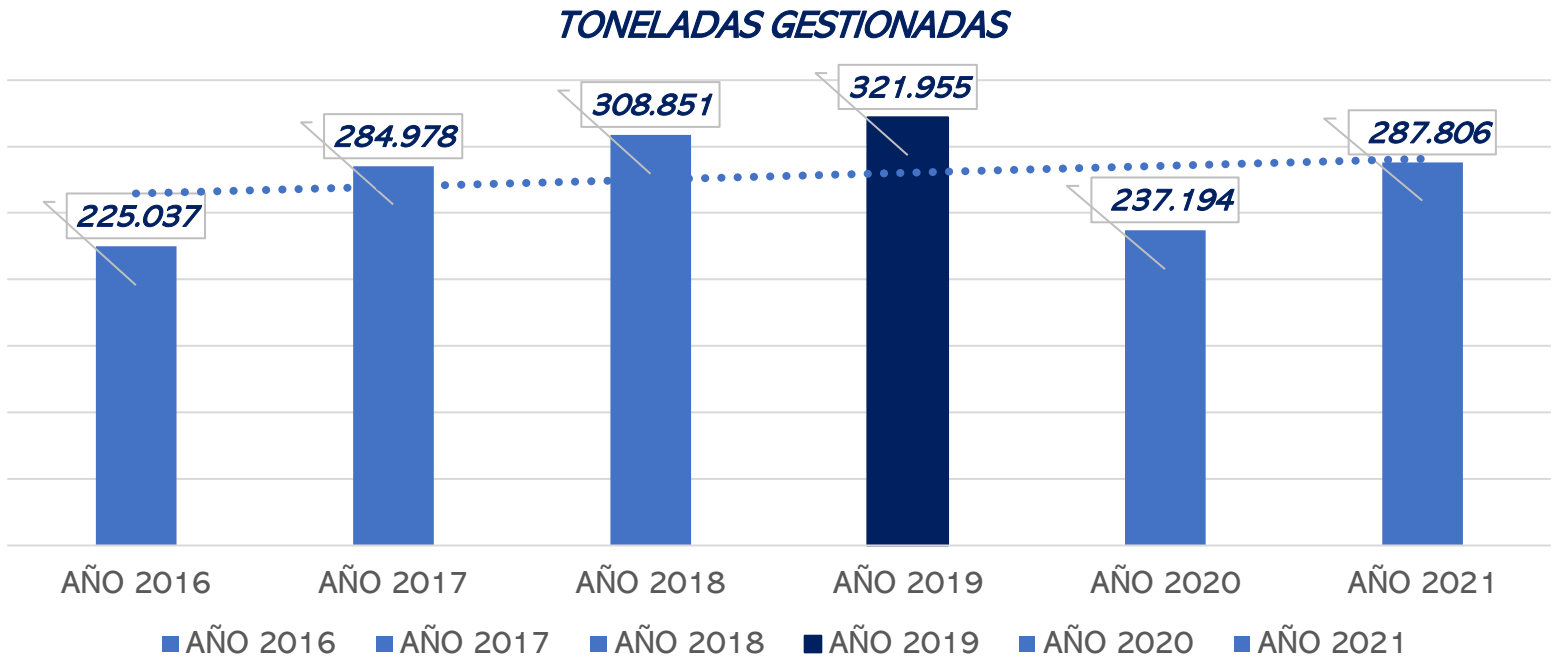


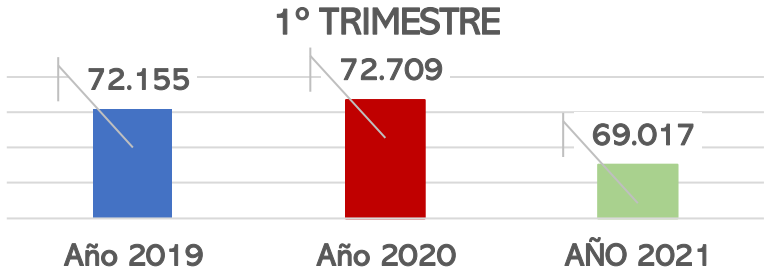


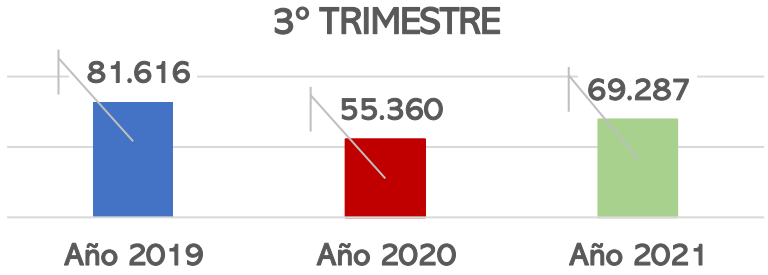


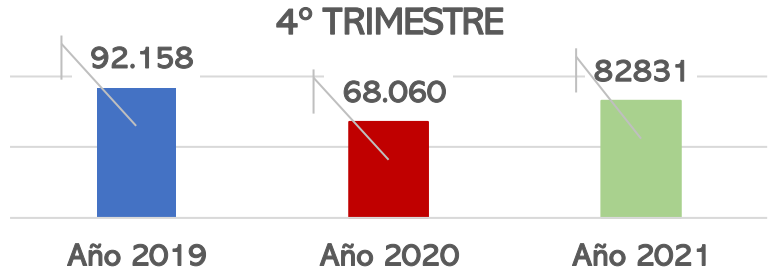
7.3 ACTIVIDAD CARGO

TONELADAS GESTIONADAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD		160.185	173.976	193.375	161.085	203.420
BCN		116.340	126.041	120.610	69.693	77.599
VLC		8.062	8.734	7.970	6.416	6.787
TOTAL	225.037	284.978	308.751	321.955	234.194	287.806



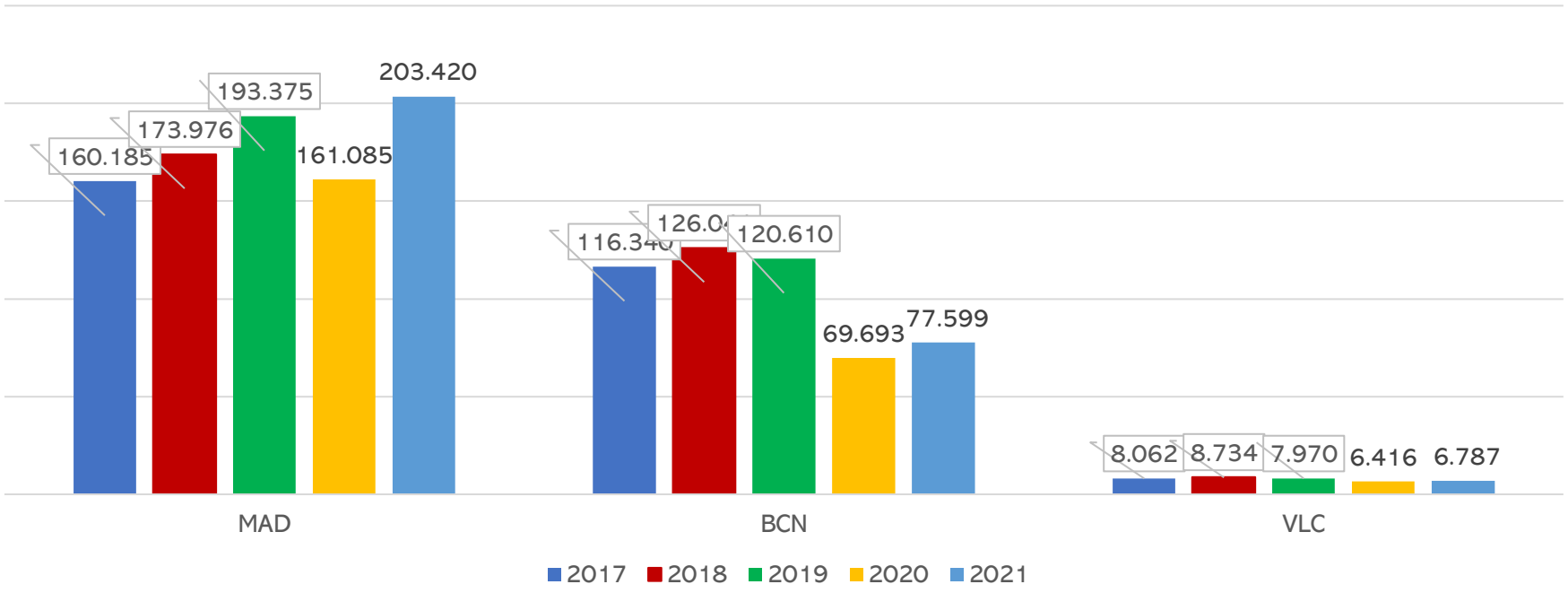






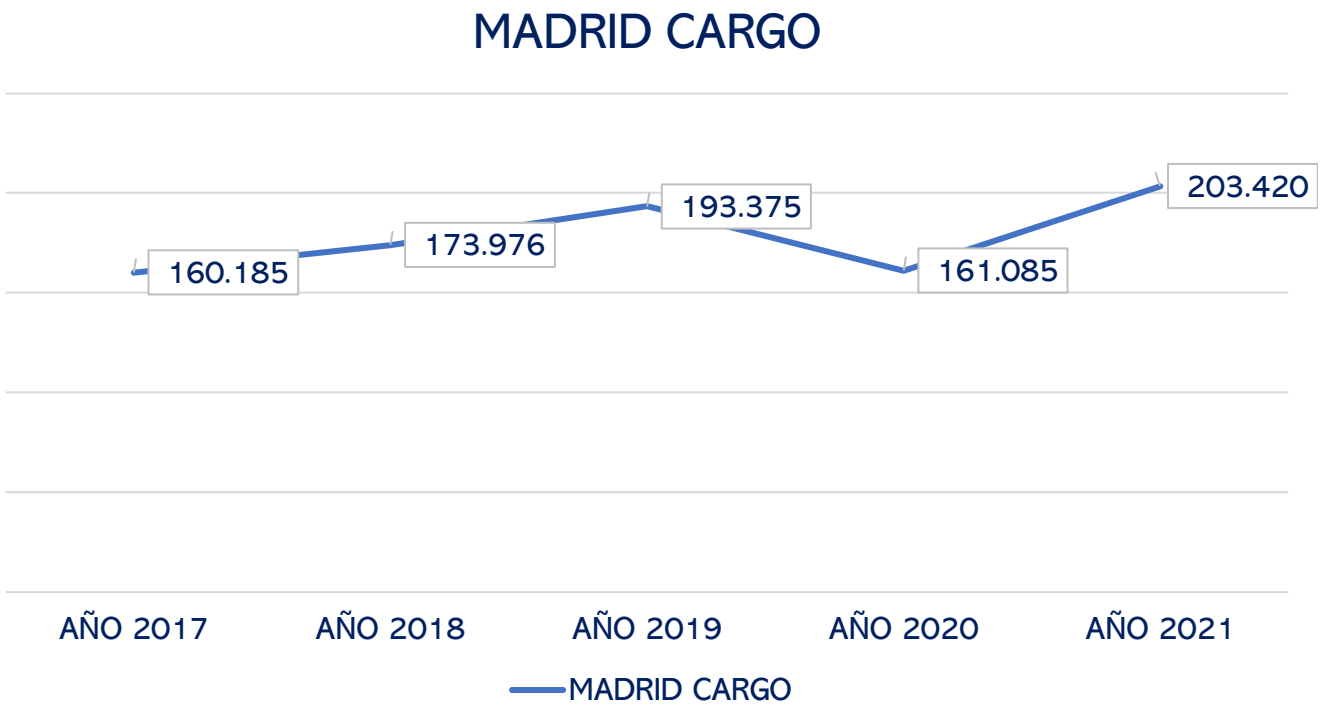
7.4 ACTIVIDAD CARGO POR ESTACIÓN

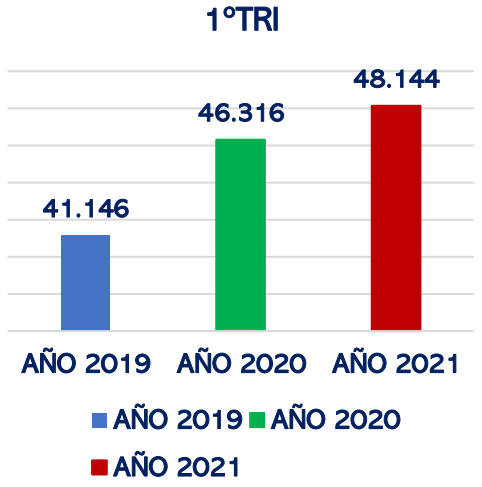
TONELADAS GESTIONADAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD		160.185	173.976	193.375	161.085	203.420
BCN		116.340	126.041	120.610	69.693	77.599
VLC		8.062	8.734	7.970	6.416	6.787
TOTAL	225.037	284.978	308.751	321.955	237.194	287.806

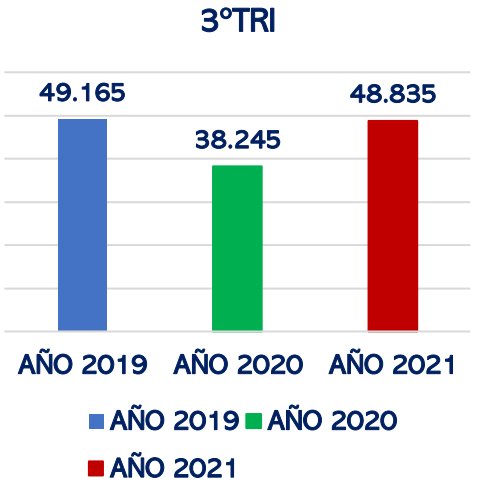


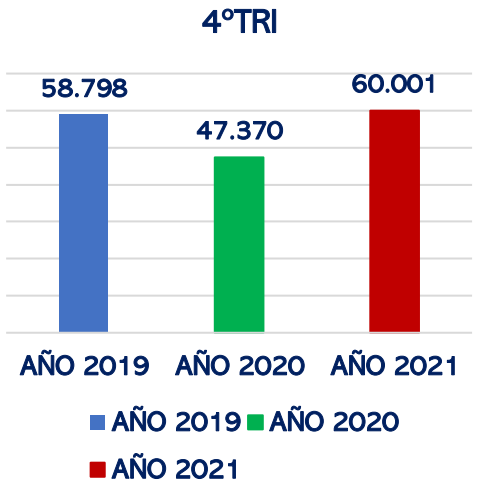
7.5 ACTIVIDAD CARGO POR ESTACIÓN MADRID

TONELADAS GESTIONADAS	2017	2018	2019	2020	2021
MAD	160.185	173.976	193.375	161.085	203.420



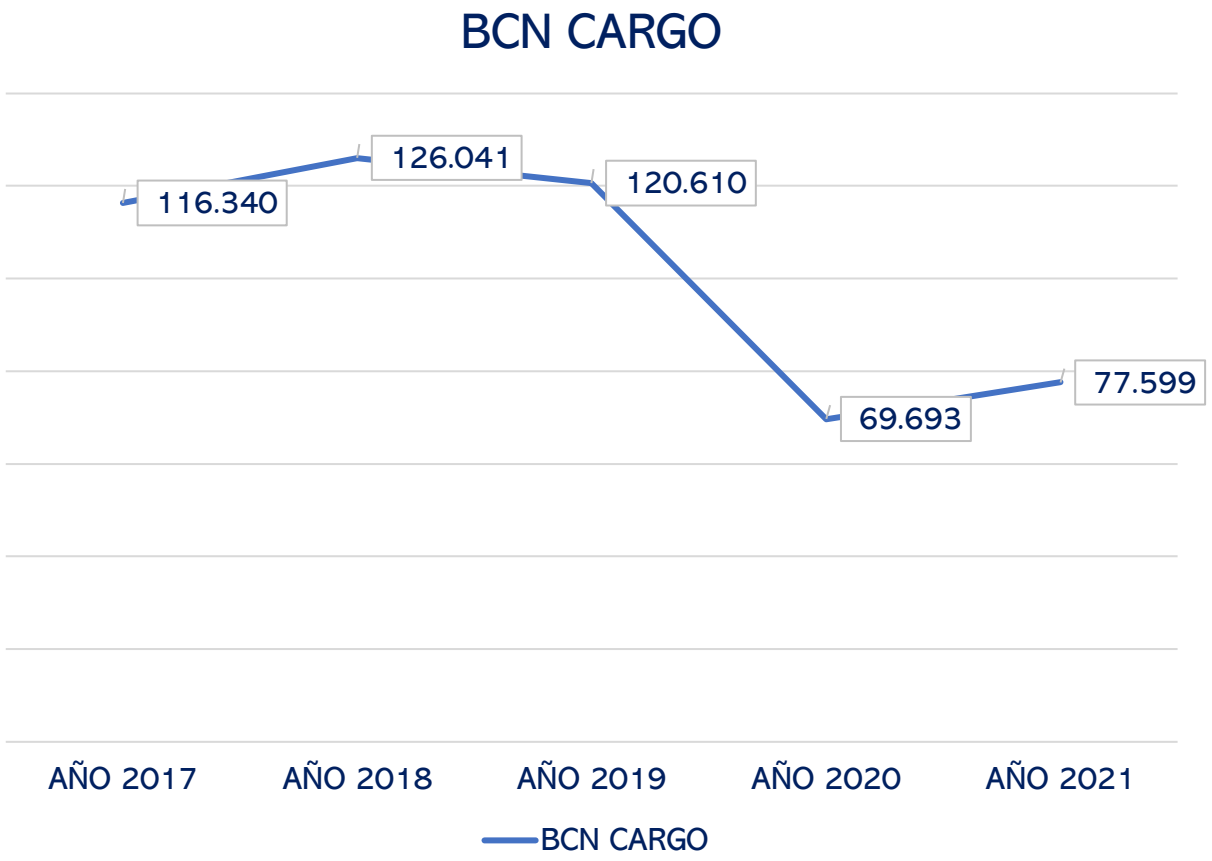


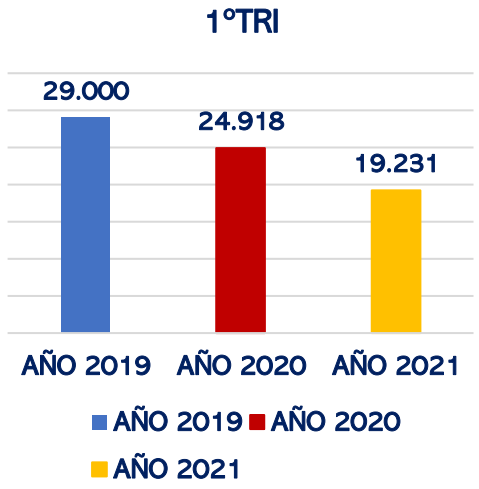


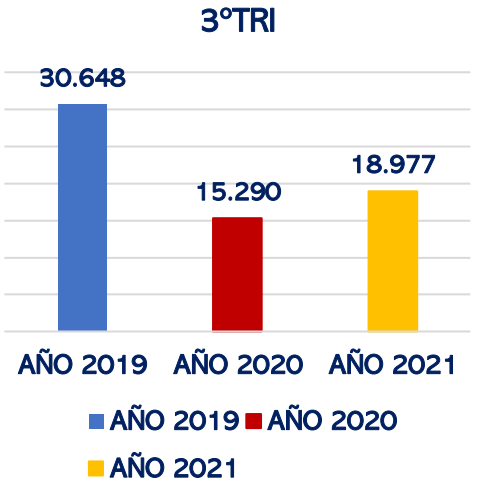


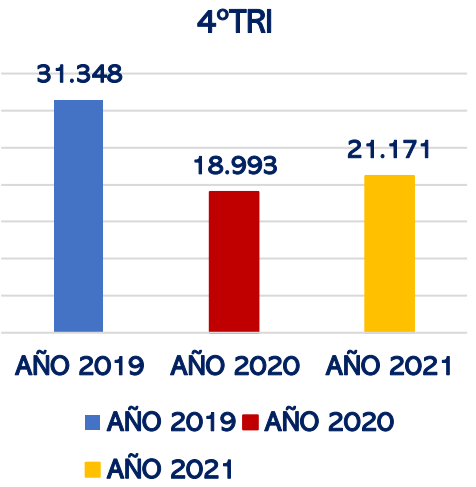
7.6 ACTIVIDAD CARGO POR ESTACIÓN BARCELONA

TONELADAS GESTIONADAS	2017	2018	2019	2020	2021
BCN	116.340	126.041	120.610	69.693	77.599



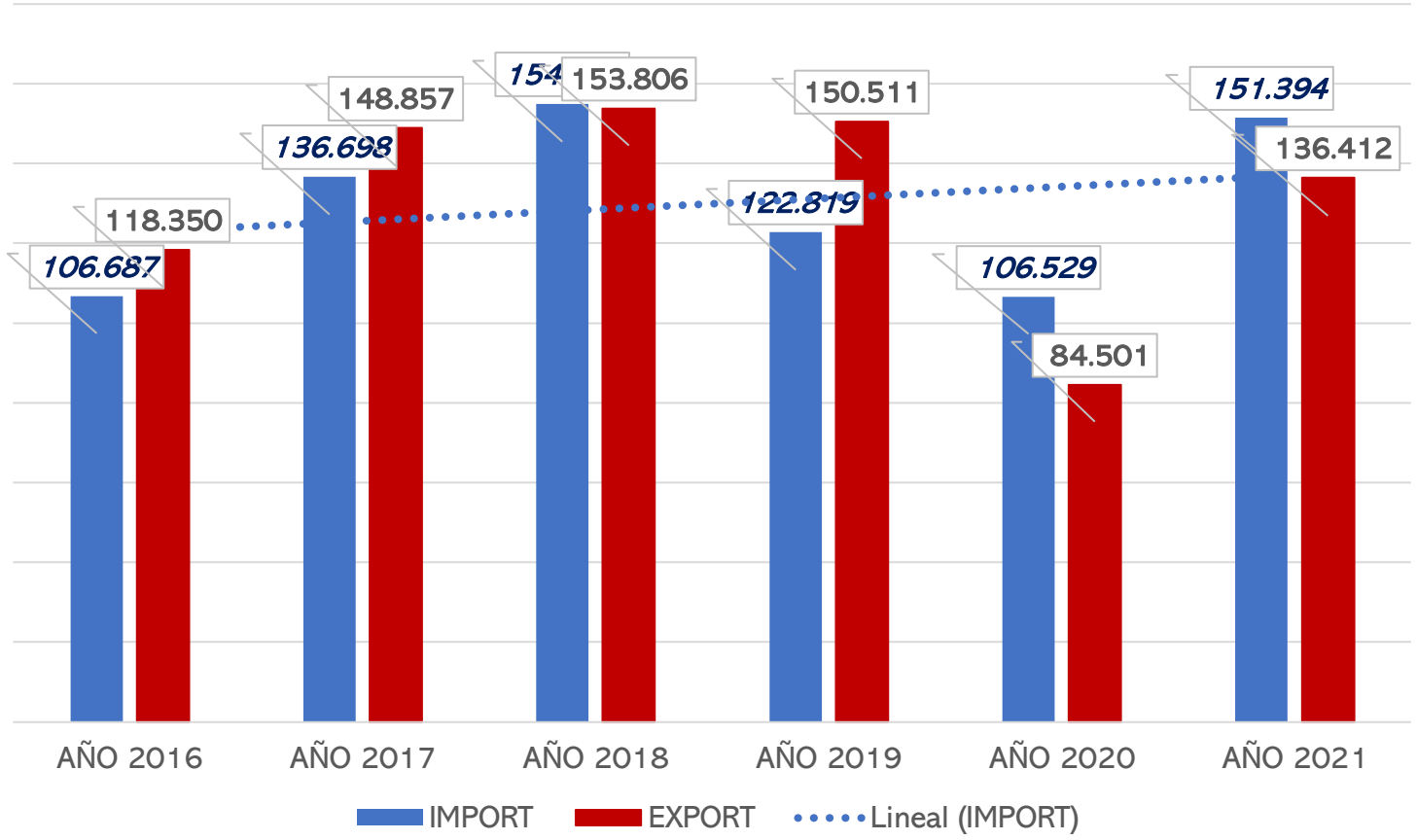






7.7 ACTIVIDAD CARGO

TONELADAS GESTIONADAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
IMPORT	106.687	136.698	154.944	122.819	84.501	136.412
EXPORT	118.350	148.857	153.806	150.511	106.529	151.394



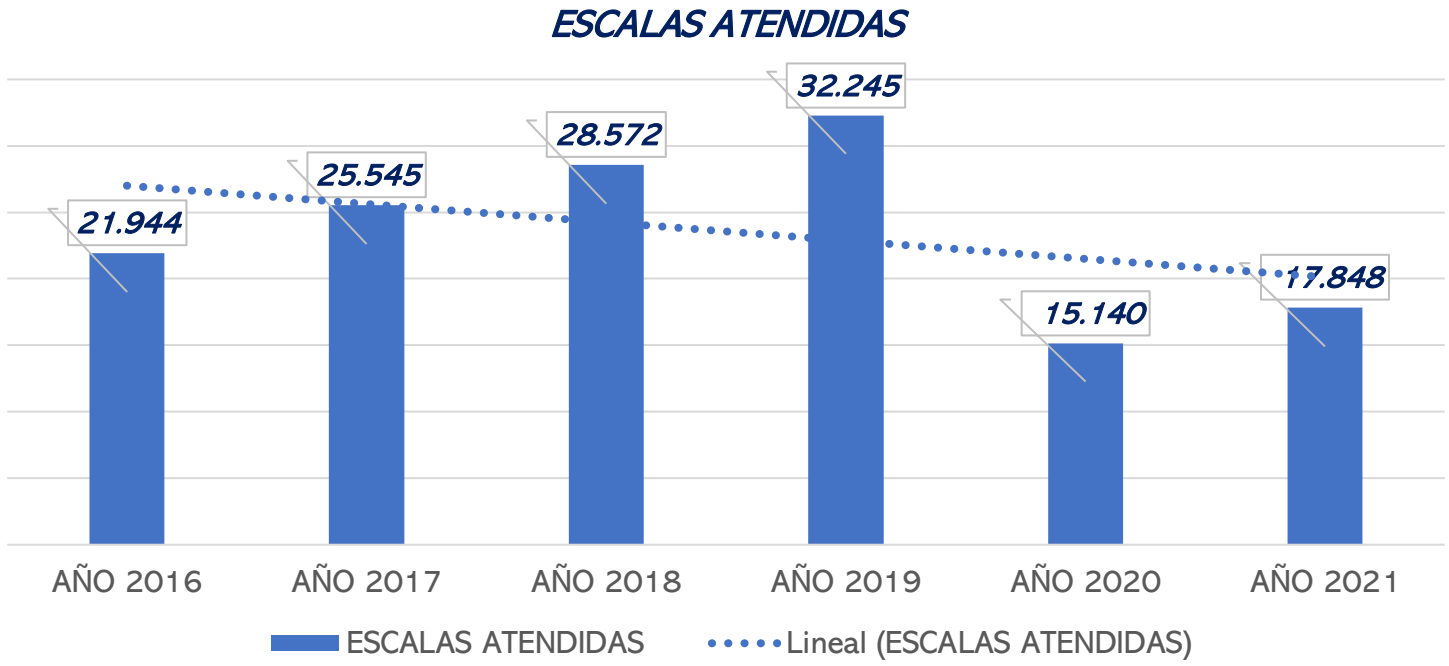
REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

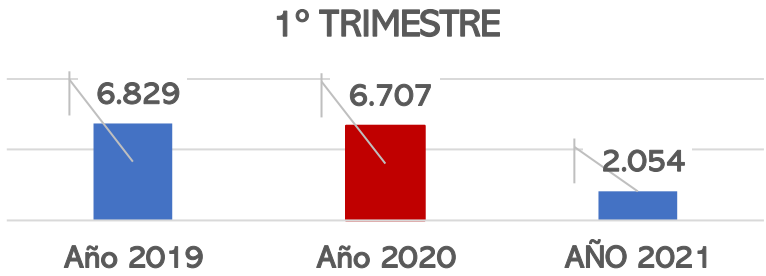
INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD HANDLING

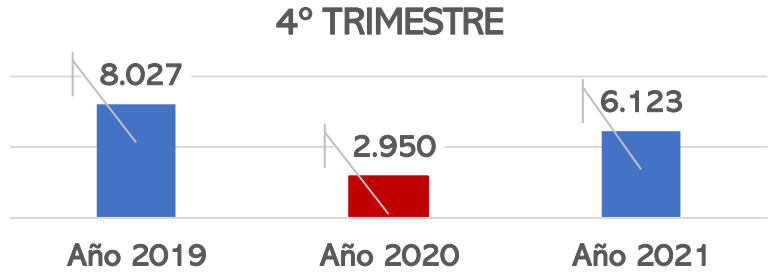
- *Todos los datos que aparecen reflejados en la actividad de Handling son extraídos y facilitados por la Dirección de la Actividad*

7.9 ACTIVIDAD HANDLING

ESCALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL	21.944	25.545	28.572	32.245	15.140	17.848

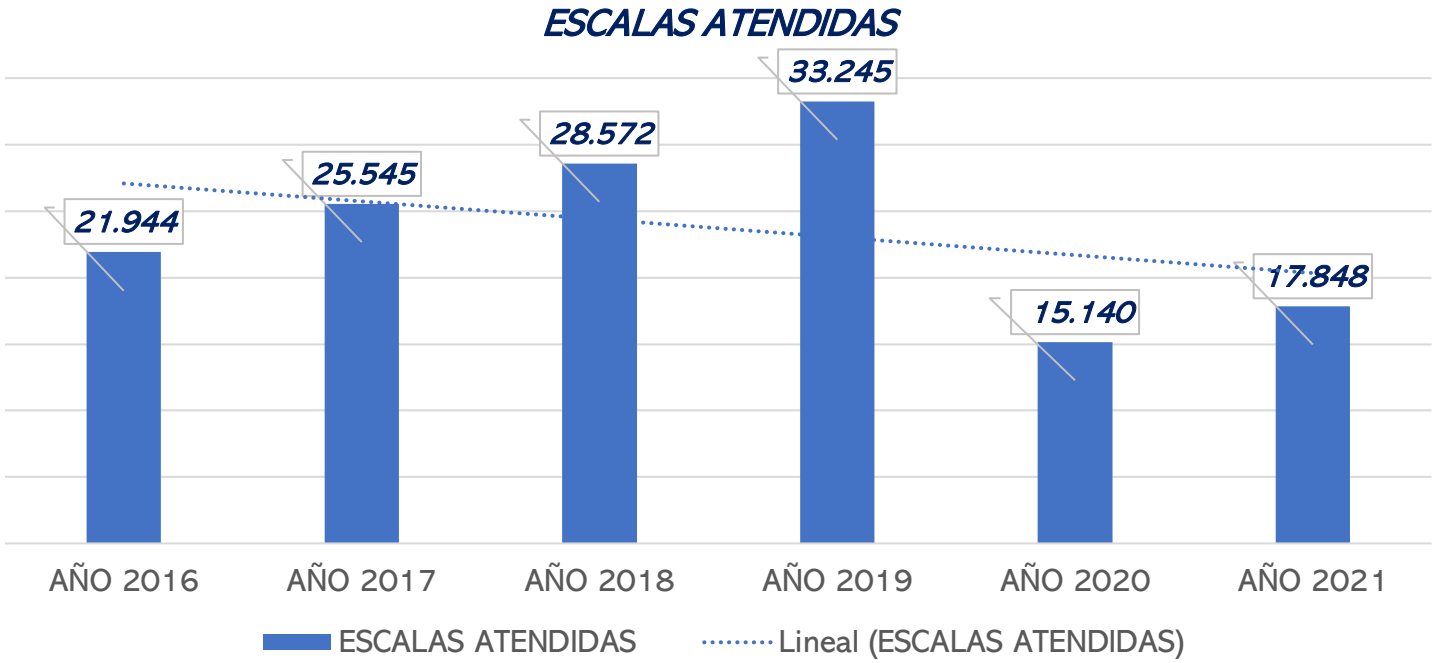






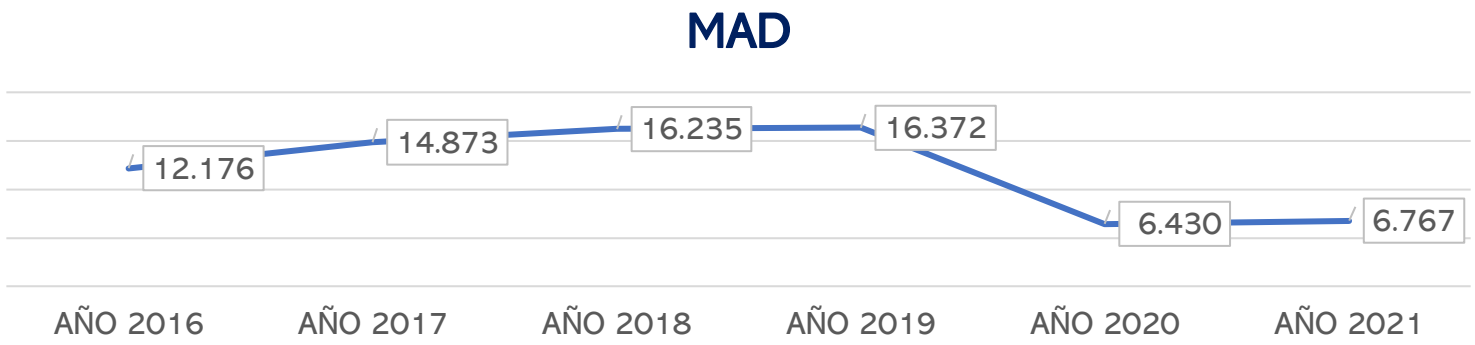
7.10.- ACTIVIDAD HANDLING

ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD	12.176	14.873	16.235	16.372	6.430	6.767
SVQ	8.582	8.901	10.384	12.449	5.304	6.884
SCQ	467	724	738	894	417	500
OVD	633	536	479	1.460	439	116
VIT	86	339	747	1.083	1.035	1.079
GET	0	172	310	356	206	169
VLC					1.515	2.333
TOTAL	21.944	25.545	28.572	33.245	15.140	17.848

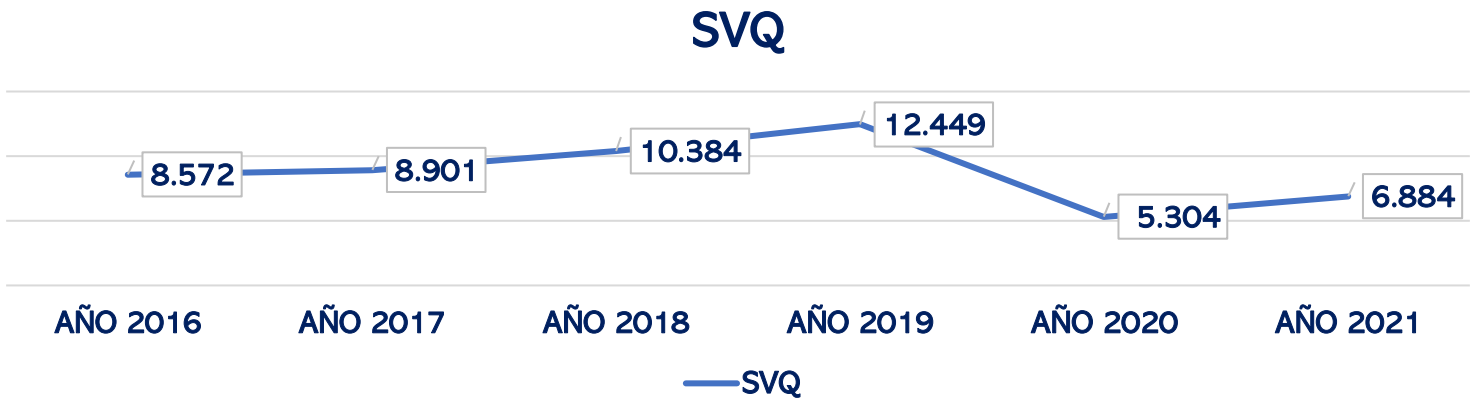


7.11.- ACTIVIDAD HANDLING

ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD	12.176	14.873	16.235	16.372	6.430	6.767



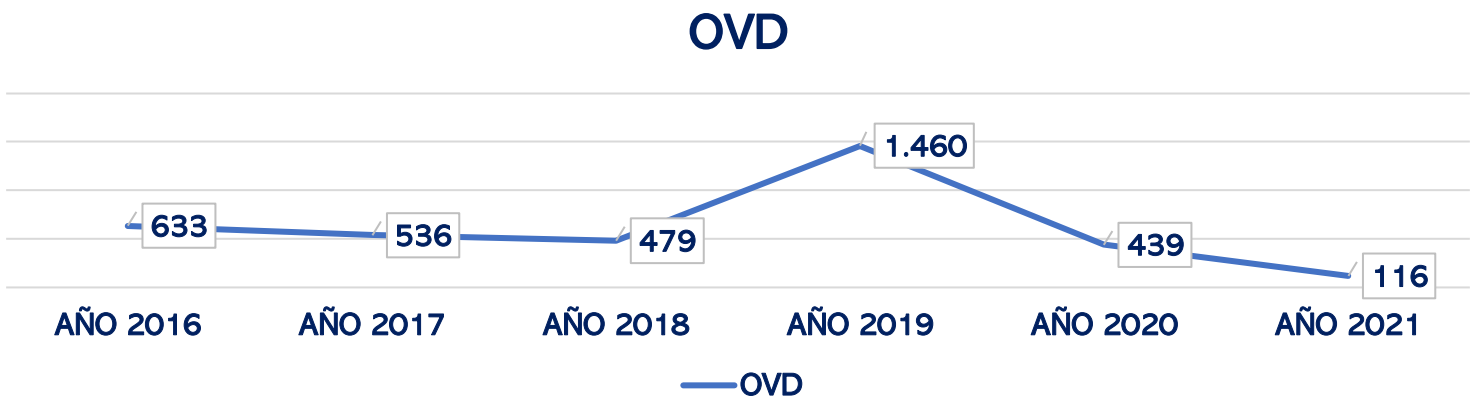
ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SVQ	8.582	8.901	10.384	12.449	5.304	6.884



7.12 ACTIVIDAD HANDLING

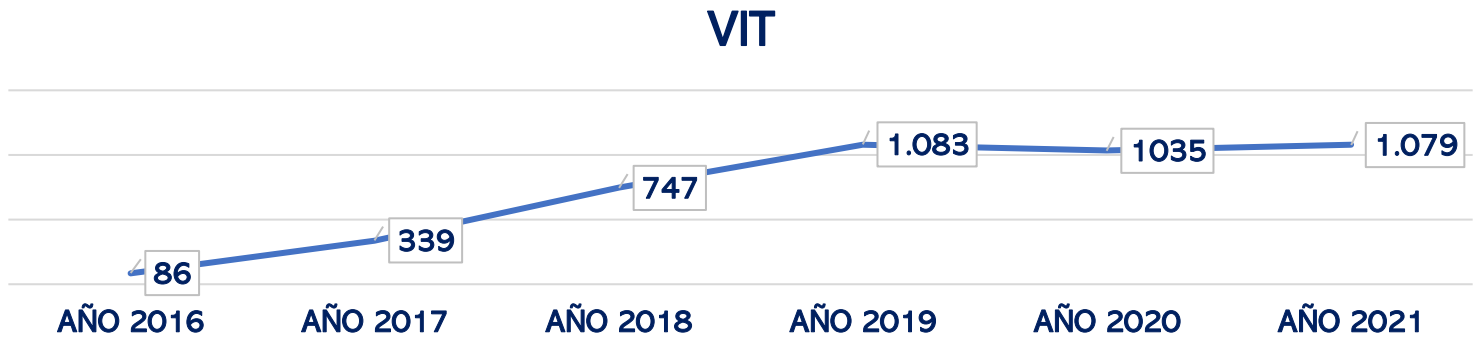
ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SCQ	467	724	738	894	417	500

ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
OVD	633	536	479	1.460	439	116

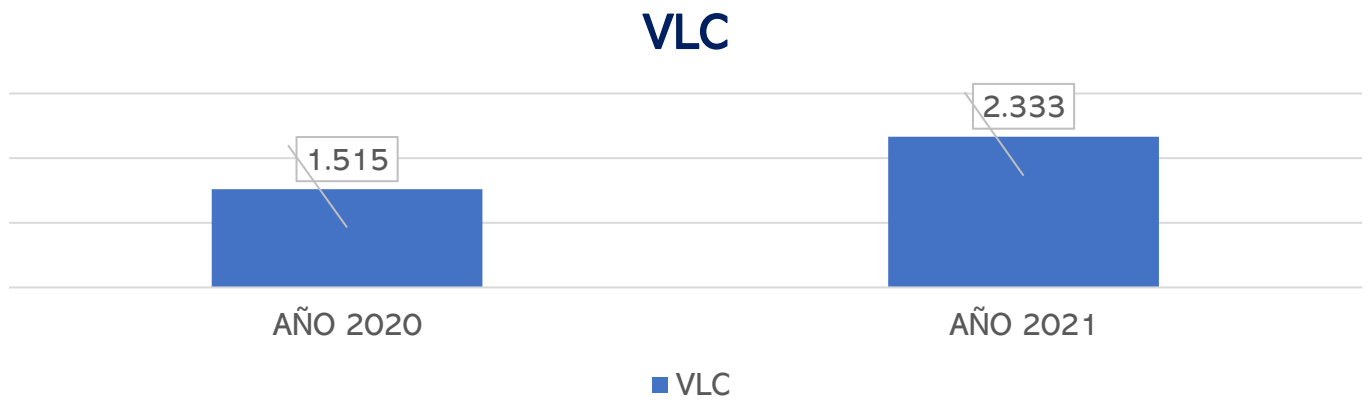


7.13.- ACTIVIDAD HANDLING

ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
VIT	86	339	747	1.083	1.035	1.079



ECALAS ATENDIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
VLC					1.517	2.333



REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

8.- INFORMACIÓN MEDIO AMBIENTAL

- *Todos los datos que aparecen reflejados en este apartado se obtienen a partir de las facturas de los consumos de la organización facilitados por el departamento de contabilidad.*

Introducción

- *En este apartado incluimos los impactos medio ambientales que nuestra organización produce.*
- *Evolución comparable de nuestro consumo de electricidad.*
- *Evolución comparable de nuestro consumo de combustible.*
- *Evolución del consumo de recursos naturales.*
- *Nuestra Huella de Carbono.*
- *Metas de reducción de Gases Efecto Invernadero (GEI) alcanzadas en los últimos períodos derivadas de acciones de reducción realizadas por nuestra organización.*

REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

ELECTRCIDAD TOTAL WFS

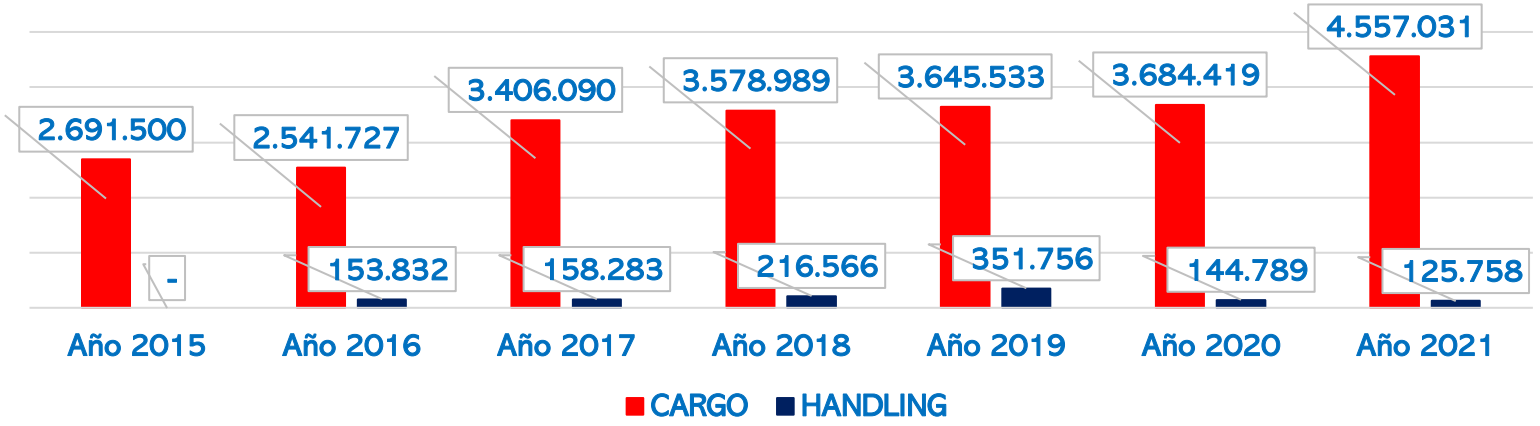
Consumo de Electricidad Año 2016-2021

TOTAL WFS (CARGO+HANDLING)

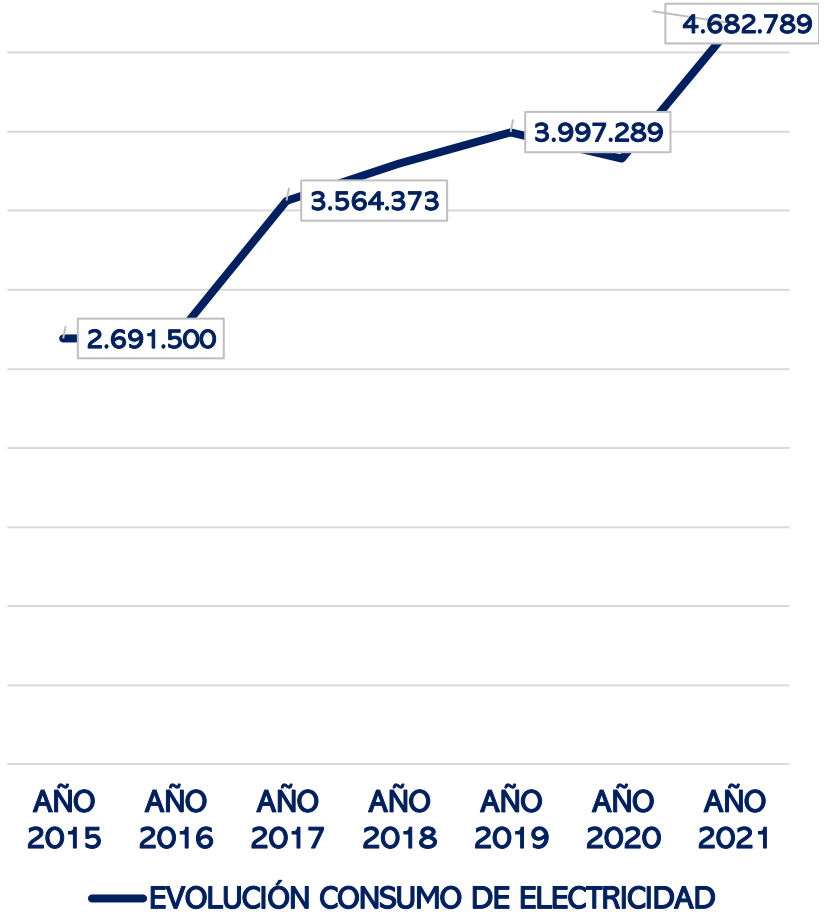
CONSUMO DE ELECTRICIDAD TOTAL WFS 2016-2021 kWh						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CARGO	2.541.727 (94,29)	3.406.090 (95,35%)	3.578.989 (94,29%)	3,645.533 (91,19%)	*3.684.419* (96,21%)	4.557.031 (97,3%)
HANDLING*	153.832 (5,7%)	158.283 (4,64%)	216.566 (5,7%)	351.756 (8.79)	144.789 (3,78%)	125.758 (2,68%)
TOTAL	2.695.559	3.564.373	3.796.555	3.997.289	3.829.208	4.682.789

* Datos facilitados por AENA.

Distribución Consumo Electricidad 2016-2021 kWh



EVOLUCIÓN CONSUMO DE ELECTRICIDAD



REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

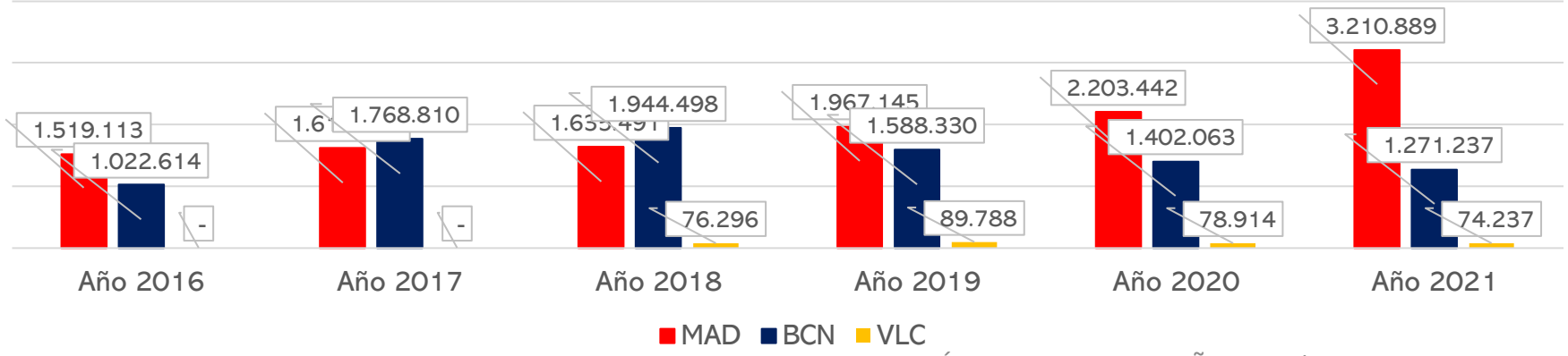
ELECTRICIDAD CARGO

Consumo de Electricidad Año 2016-2021

DISTRIBUCIÓN CONSUMO POR ESTACIÓN CARGO

CONSUMO DE ELECTRICIDAD POR ESTACIÓN 2016-2021 kWh						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD	1.519.113 (59,76%)	1.619.280 (47;54%)	1.635491 (45,68%)	1.967.415 (53,96%)	2.203.442 (59,8%)	3.210.889 (70,46)
BCN	1.022.614 (40,23%)	1.768.810 (52,45%)	1.944.498 (54,31%)	1.588.330 (43,56%)	1.402.063 (38,05)	1.271.905 (27,91%)
VLC	ND	ND	76.296 (2,13%)	89.788 (2,46%)	78.914 (2,14)	74.237 (1,62%)
TOTAL	2.541.727	3.406.090	3.579.989	3.645.533	3.684.419	4.557.031

Distribución Consumo Electricidad 2016-2021 kWh

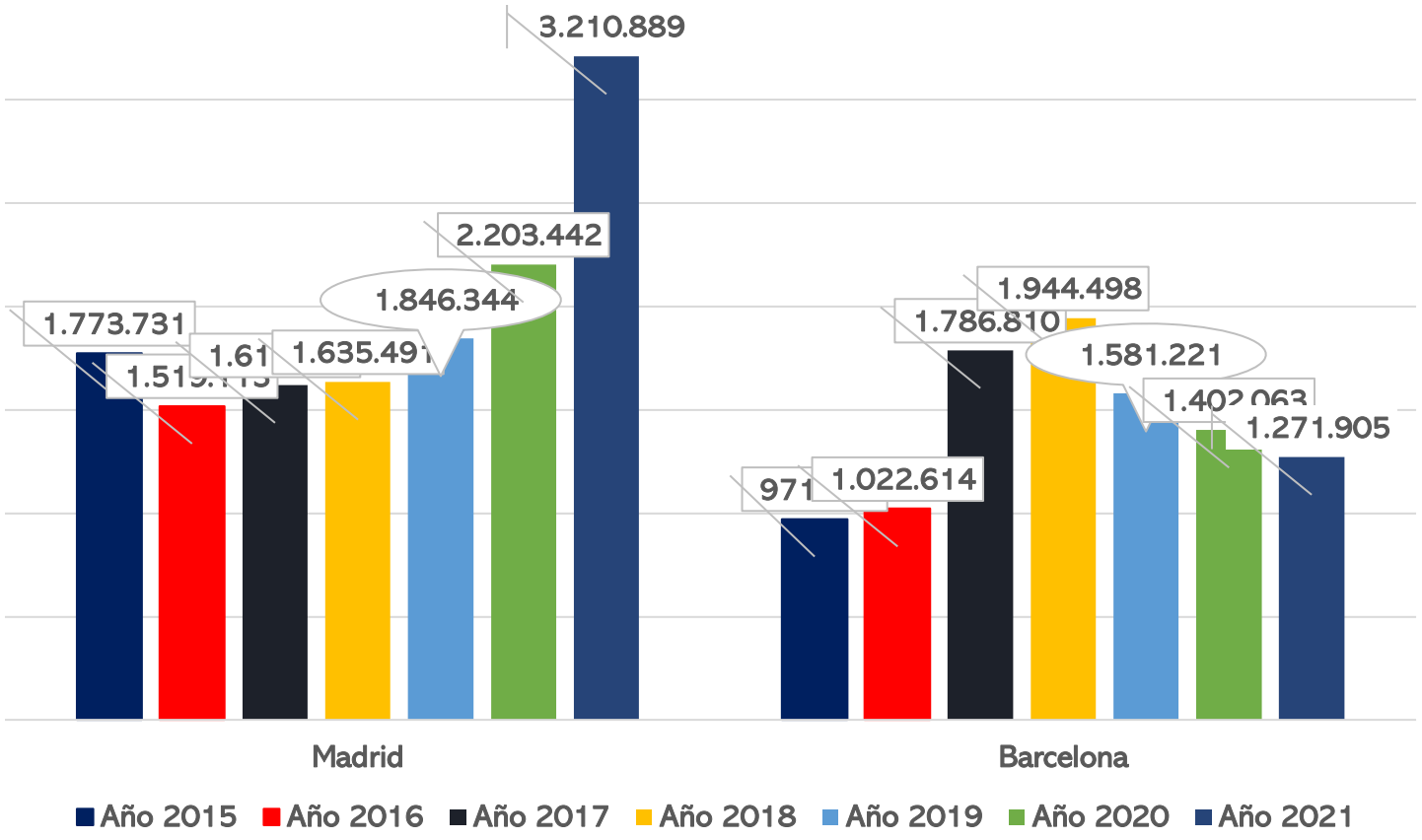


Consumo de Electricidad Año 2016-2021

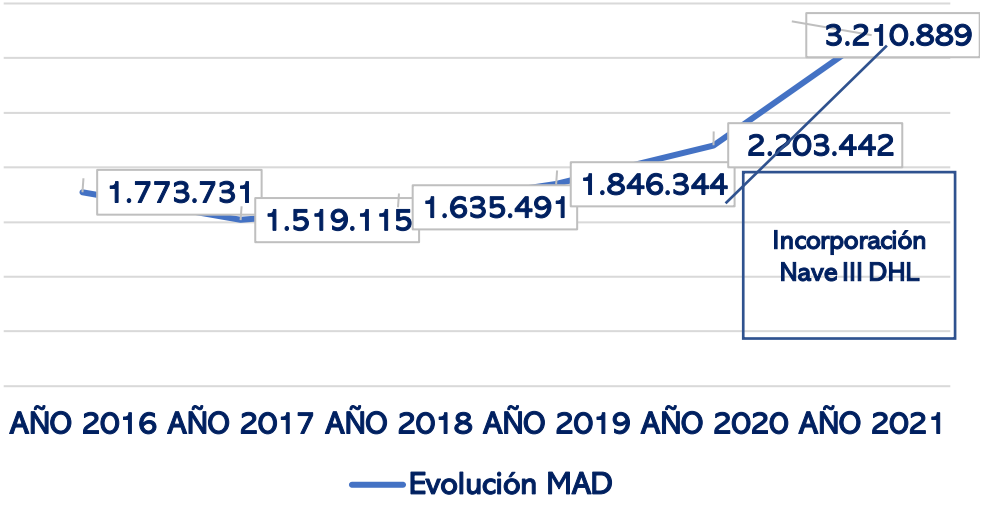
DISTRIBUCIÓN CONSUMO POR ESTACIÓN

CARGO

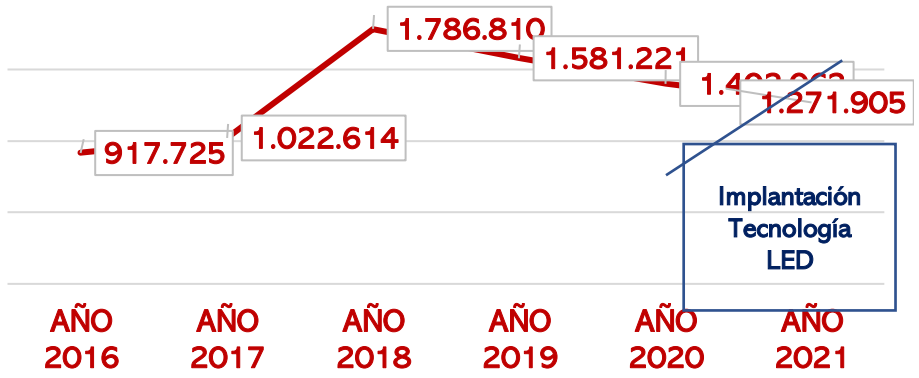
Evolución Consumo Electricidad



Evolución MAD



Evolución BCN

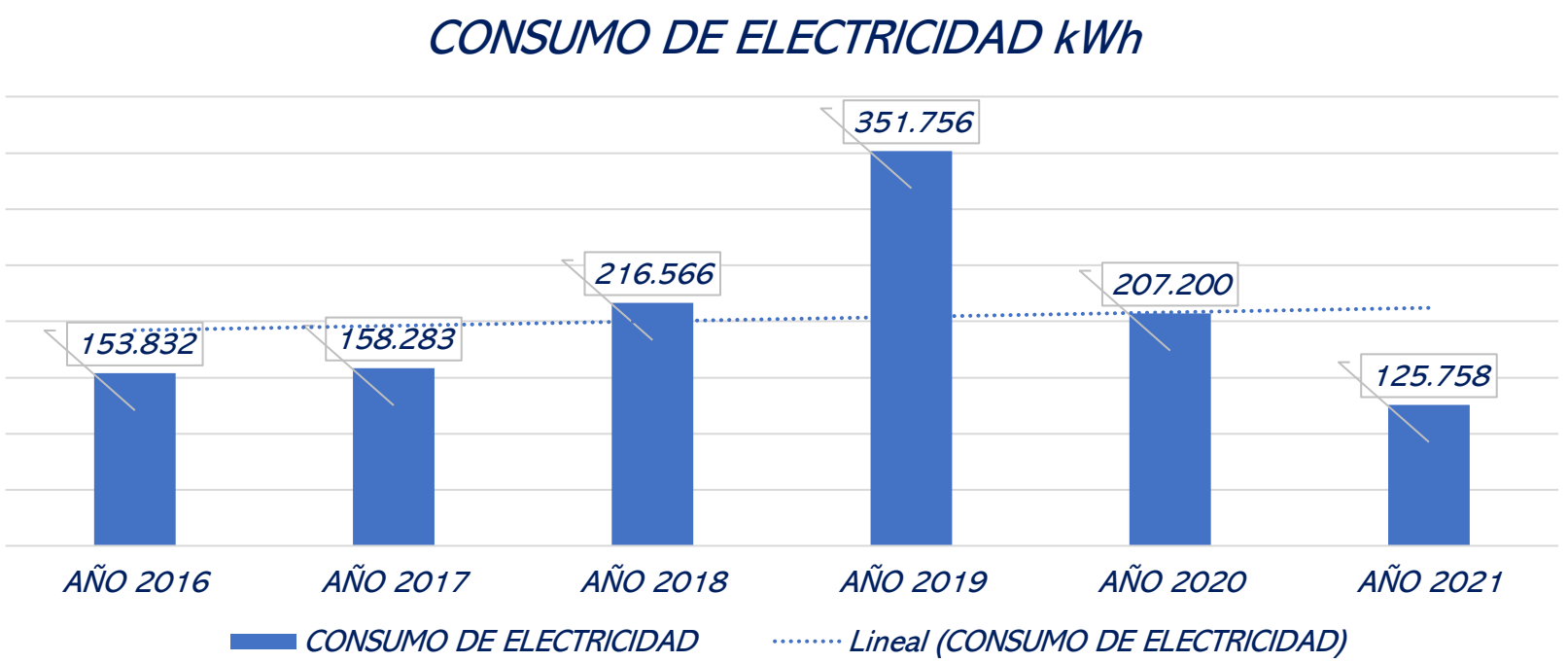


REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

ELECTRICIDAD HANDLING

HANDLING ELECTRICIDAD

Consumo de electricidad año 2016-2021 kWh					
2016	2017	2018	2019	2020	2021
153.832	*158.283*	*216.566*	*351.756*	*207.200*	*125.758*



REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

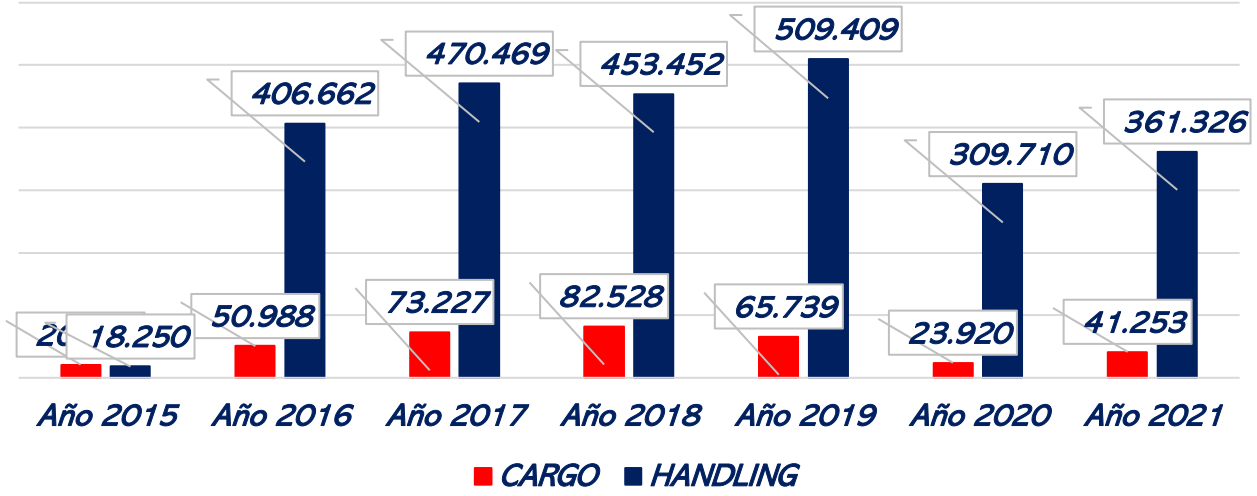
COMBUSTIBLES TOTAL WFS

Consumo de Combustible Año 2016-2021

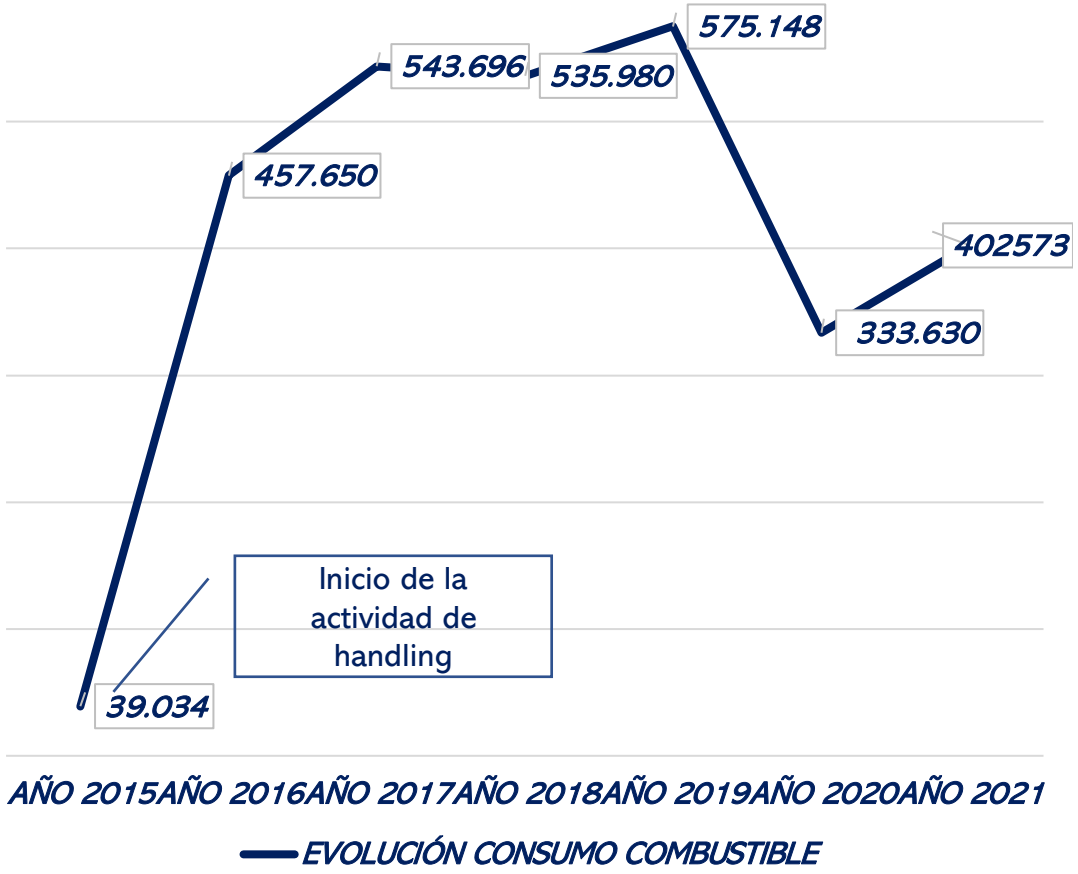
TOTAL WFS (CARGO+HANDLING)

CONSUMO DE COMBUSTIBLE TOTAL WFS 2016-2021 LITROS							
	2015	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
CARGO	20.784	50.988	73.227	82.528	65.739	23.920	41.253
HANDLING	18.250	406.662	470.469	453.452	509.409	209.710	361.326
TOTAL	39.034	457.650	543.696	535.980	575.148	333.630	402.579

Distribución Consumo Combustible 2016-2021 litros



EVOLUCIÓN CONSUMO COMBUSTIBLE

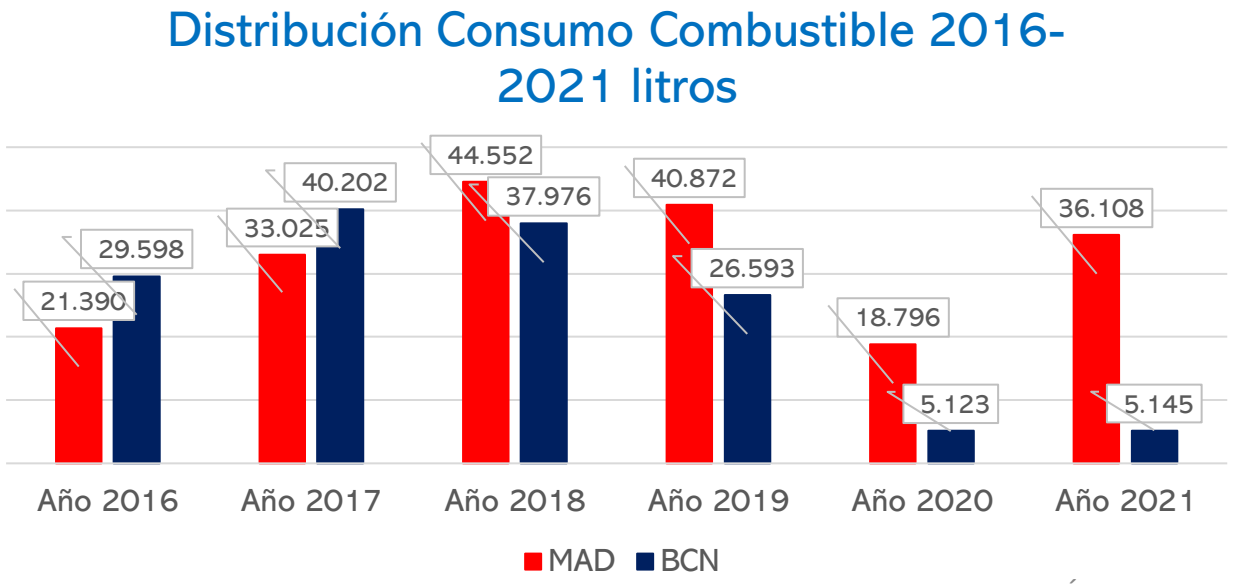


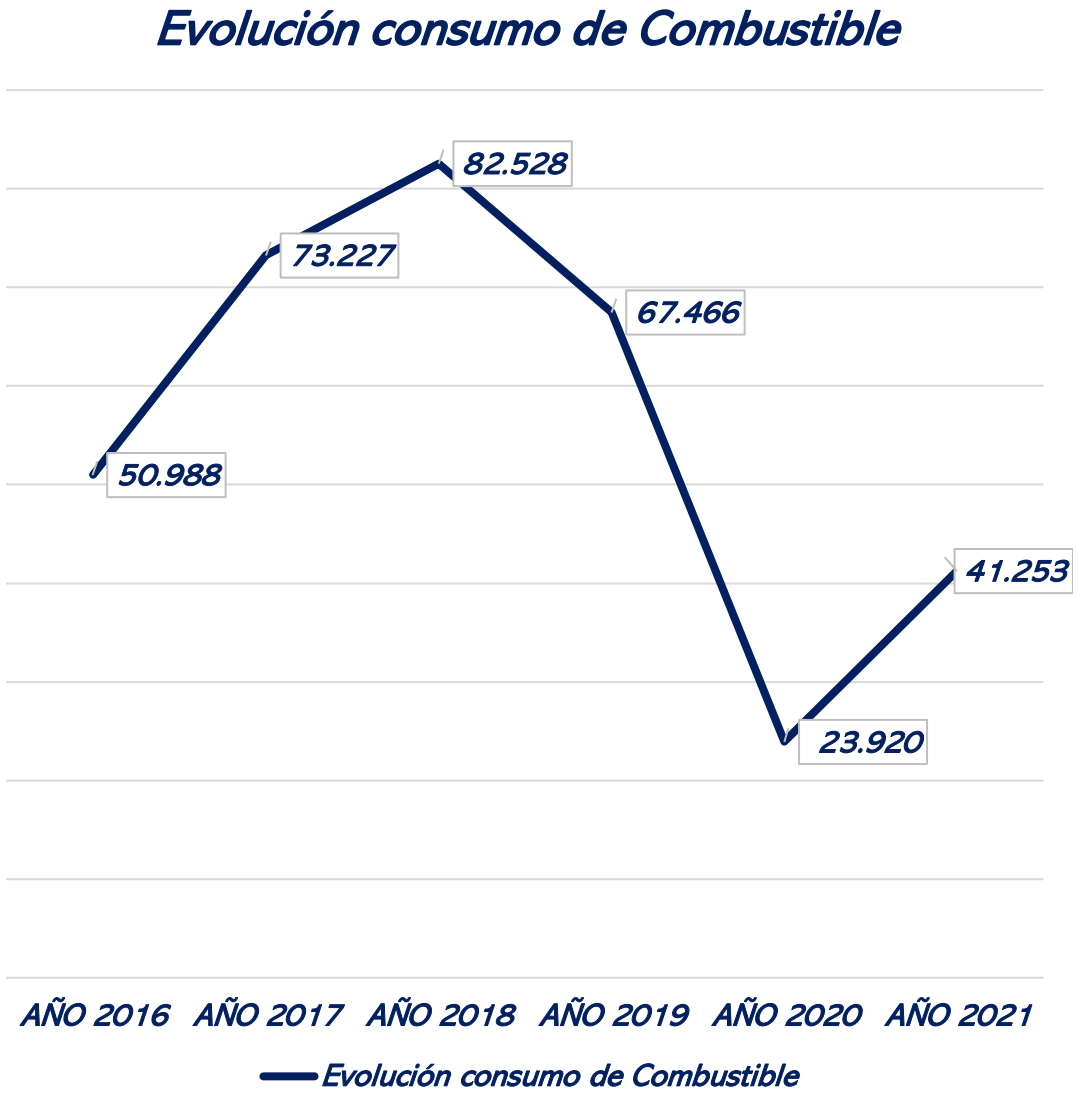
REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

COMBUSTIBLES TOTAL CARGO

Consumo de Combustible Año 2016-2021 *DISTRIBUCIÓN CONSUMO POR ESTACIÓN CARGO*

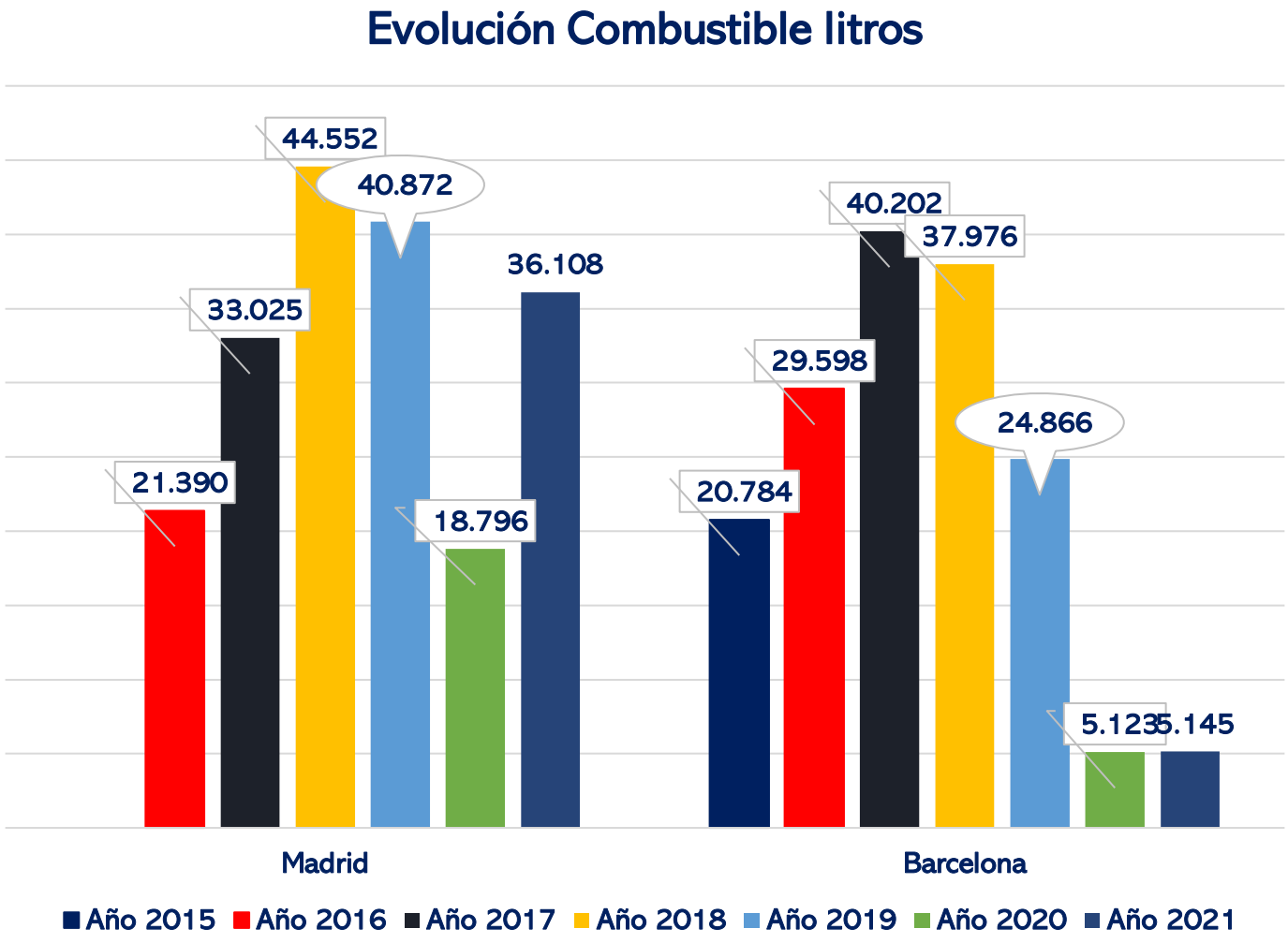
CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR ESTACIÓN 2016-2020 LITROS						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD	21.390 (41,95%)	33.025 (45,09%)	44.552 (53,98%)	40.872 (60,58%)	18.796 (78,58%)	41.253 (87,52)
BCN	29.598 (58,04%)	40.202 (54,9%)	37.976 (46,01%)	26.593 (39,41%)	5.123 (21,41%)	5.145 (12,47)
TOTAL	50.988	73.227	82.528	67.466	23.920	41.253

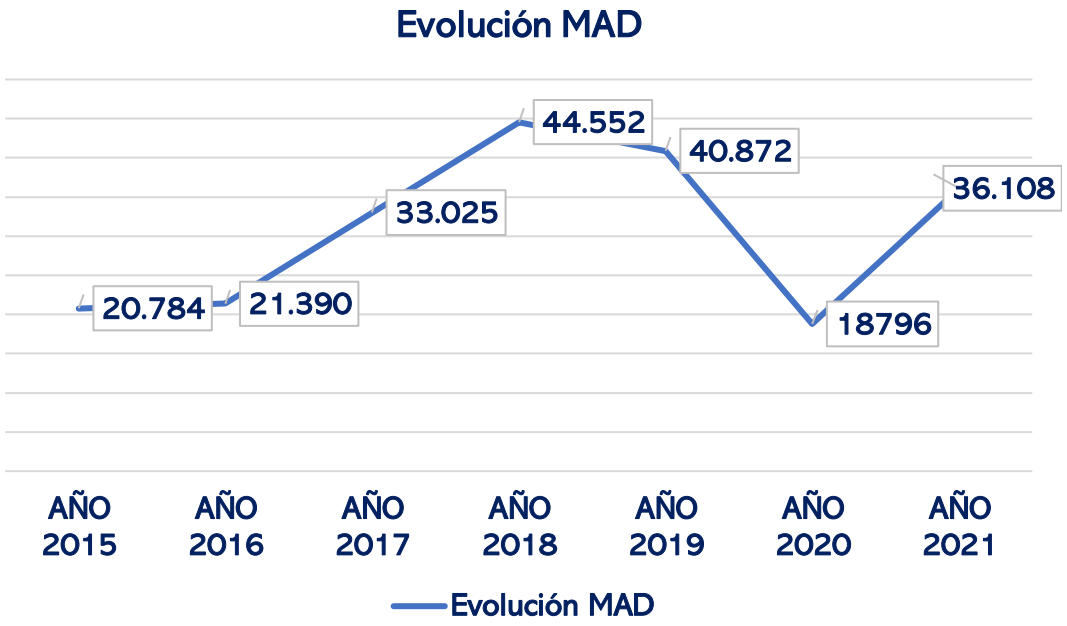


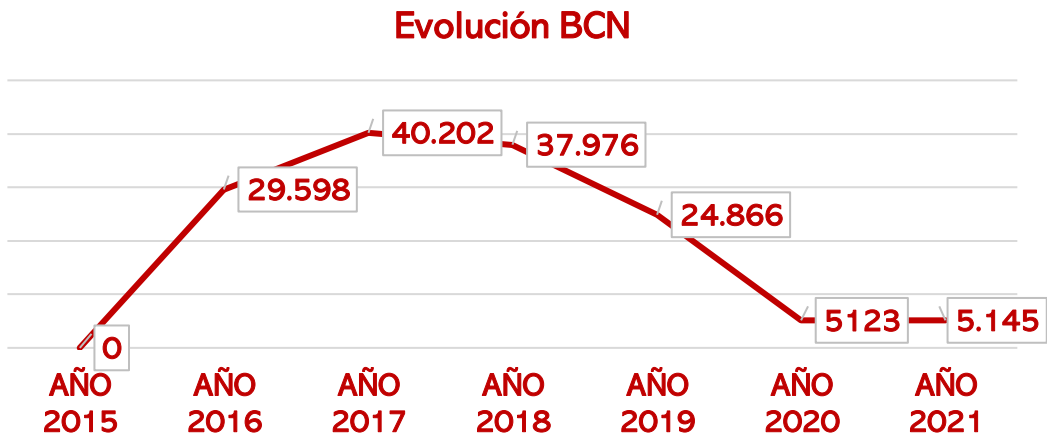


Consumo de Combustible Año 2016-2021

DISTRIBUCIÓN CONSUMO POR ESTACIÓN
CARGO







REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

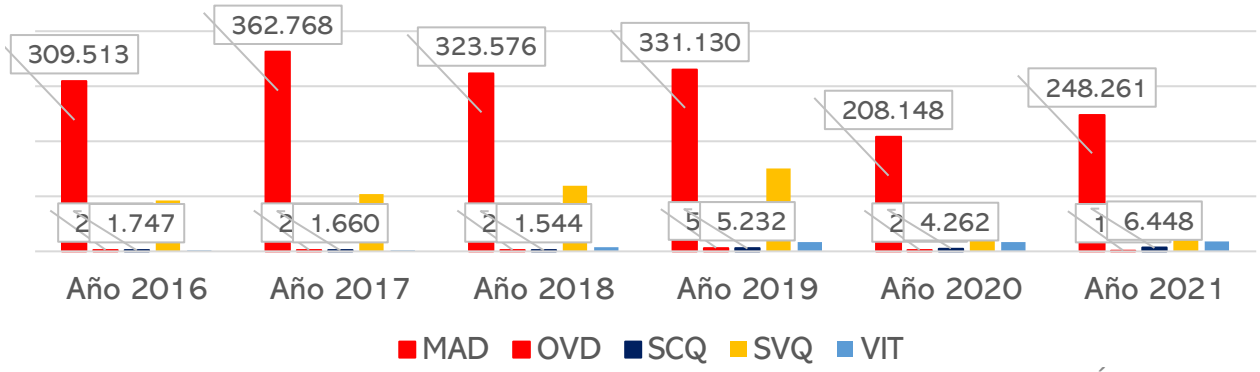
COMBUSTIBLES
TOTAL HANDLING

Consumo de Combustible Año 2016-2021

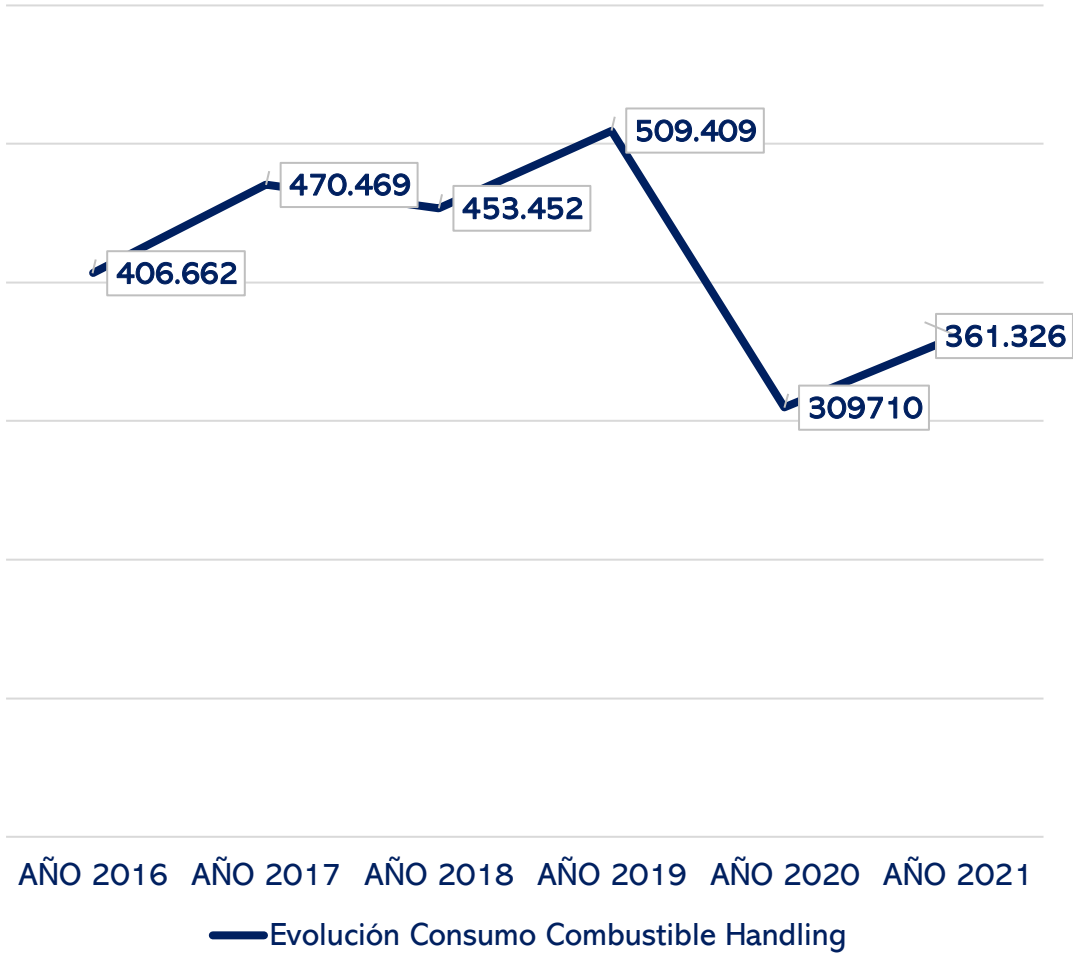
DISTRIBUCIÓN CONSUMO POR BASE HANDLING

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR BASE 2016-2021 LITROS						
	2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
MAD	309.513	362.768	323.576	331.130	208.148	248.261
OVD	2.412	2.238	2.472	5.597	2.180	1.019
SCQ	1.747	1.660	1.544	5.232	4.262	6.448
SVQ	91.913	103.493	118.971	150.408	78.556	87.780
VIT	1.177	309	6.890	17.042	16565	17.819
GET						
TOTAL	406.662	470.469	453.452	509.409	309.710	361.326

Distribución Consumo Combustible 2016-2021 litros



Evolución Consumo Combustible Handling



Consumo de Combustible Año 2016-2021

DISTRIBUCIÓN CONSUMO POR BASE HANDLING

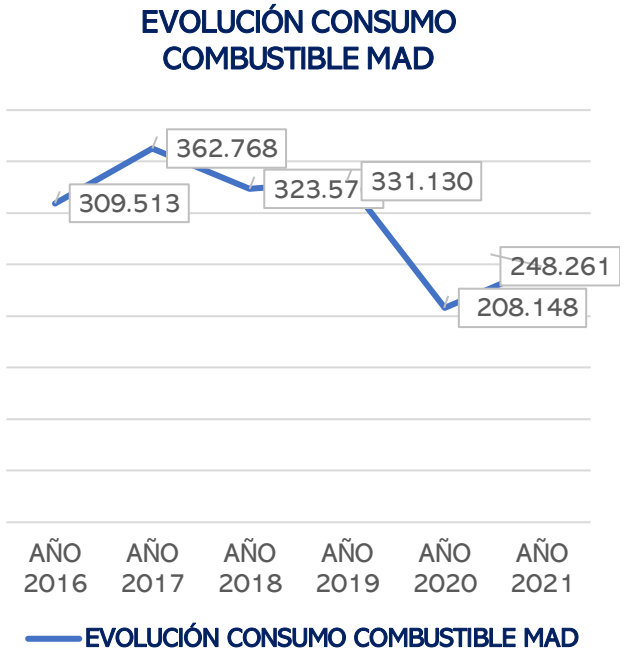
Evolución Consumo Combustible MAD					
2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
309.513	362.768	323.576	331.130	208.148	248.261

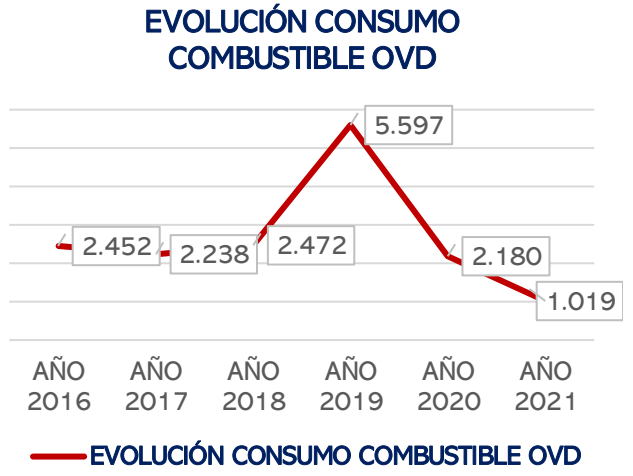
Evolución Consumo Combustible OVD					
2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
2.415	2.238	2.472	5.597	2.180	1.019

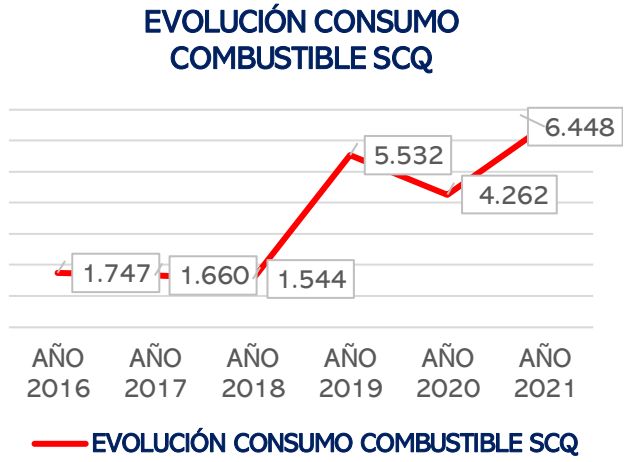
Evolución Consumo Combustible SCQ					
2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
1.747	1.660	1.544	5.320	4.262	6.448

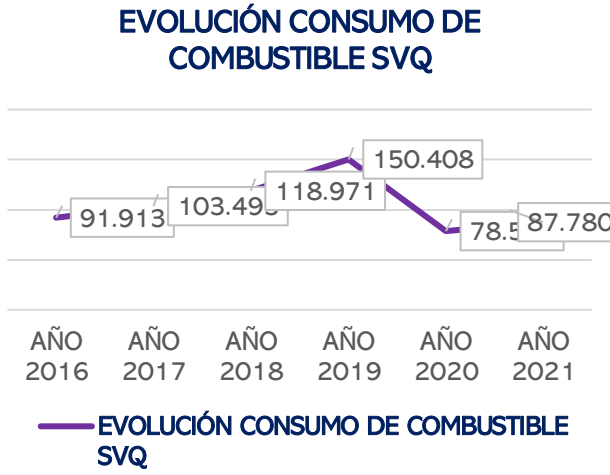
Evolución Consumo Combustible SVQ					
2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
91.913	103.493	118.971	150.408	78.556	87.780

Evolución Consumo Combustible VIT					
2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
1.177	309	6.890	18.591	16.565	17.819







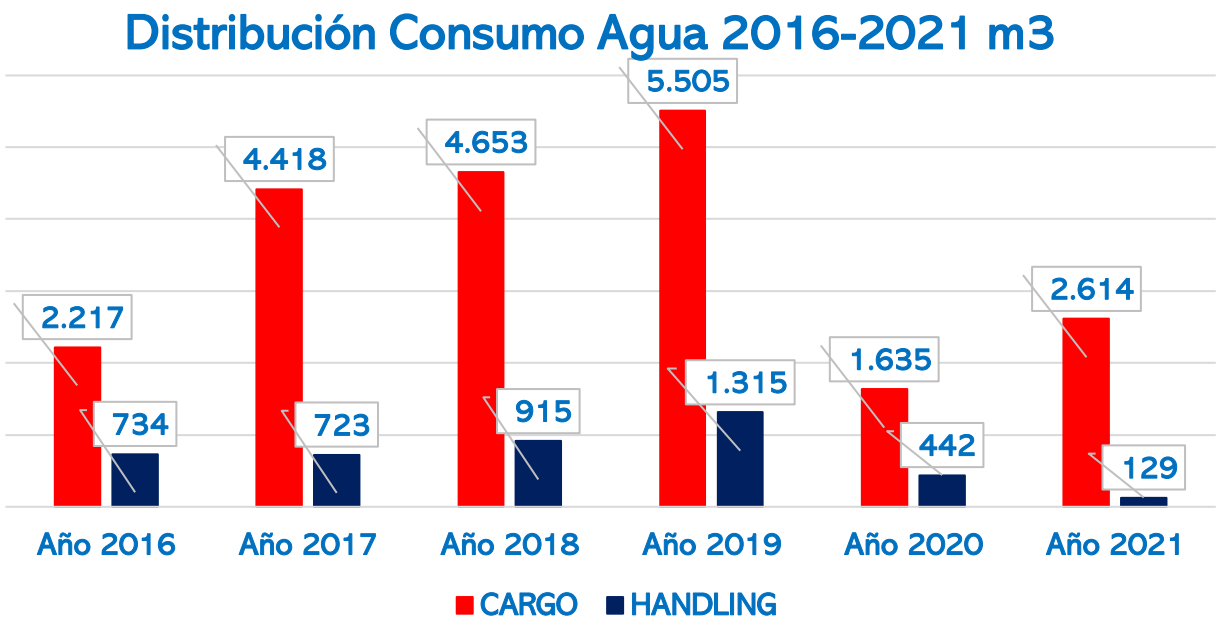


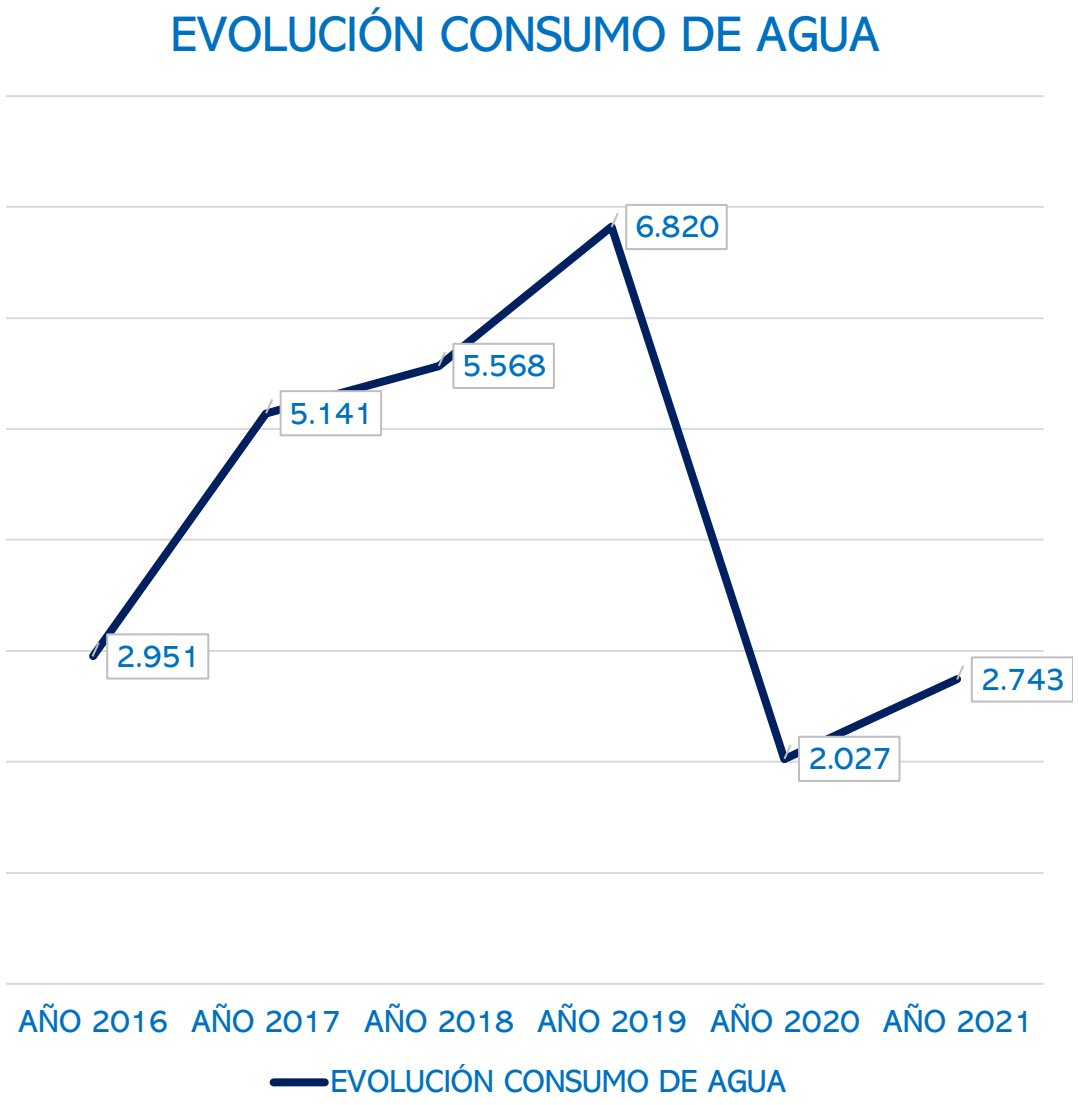
8.- RECURSOS NATURALES

Consumo de AGUA Año 2016-2021

TOTAL WFS (CARGO+HANDLING)

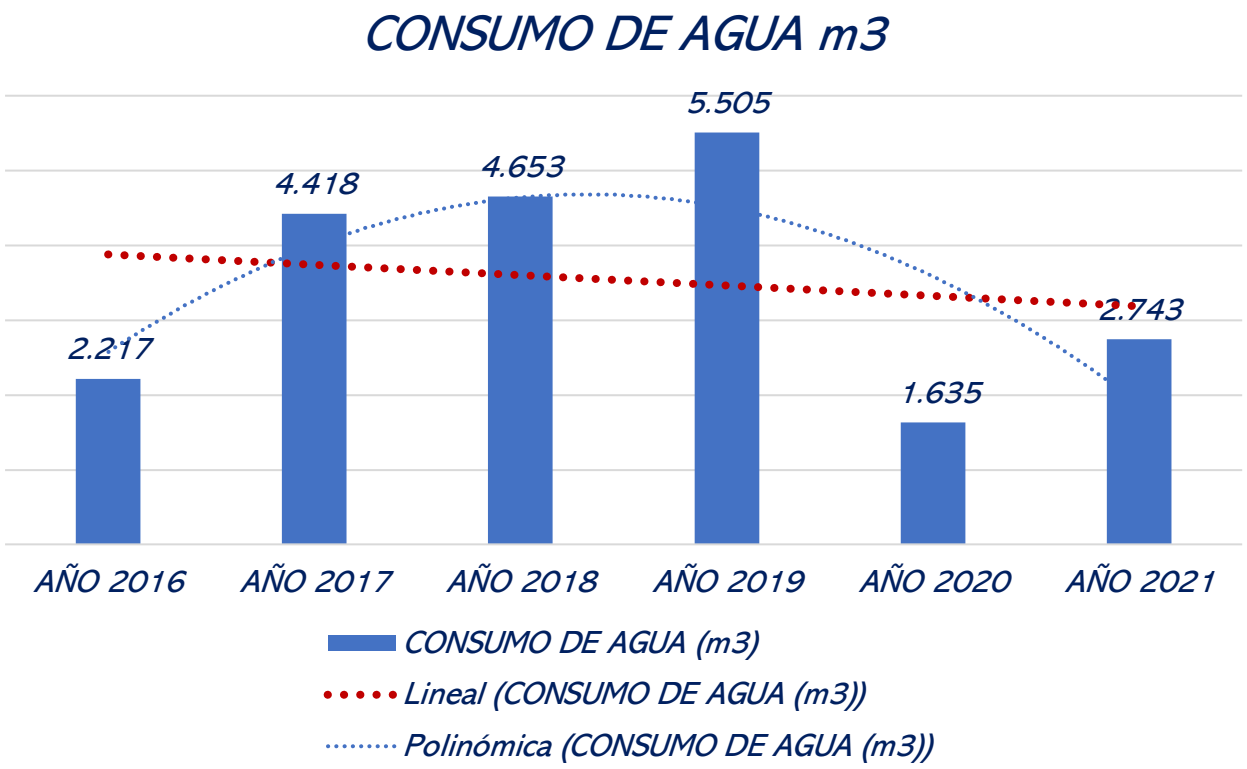
CONSUMO DE AGUA TOTAL WFS 2016-2021 METROS CÚBICOS						
	2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
CARGO	2.217	4.418	4.653	5.505	1.635	2.614
HANDLING	734	723	915	1.315	442	129
TOTAL	2.951	5.141	5.568	6.820	2.077	2.743





CARGO CONSUMO DE AGUA

Consumo de Agua (m3)					
2016	2017	2018	2019	2020	2021
2.217	4.418	4.653	5.505	1.635	2.743

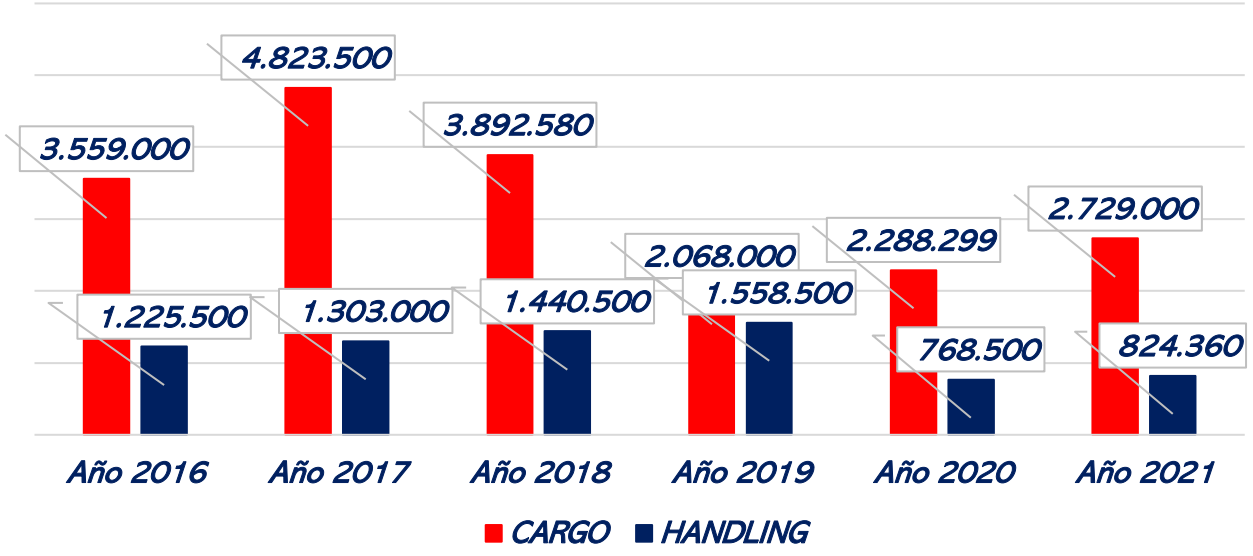


Consumo de PAPEL Año 2016-2021

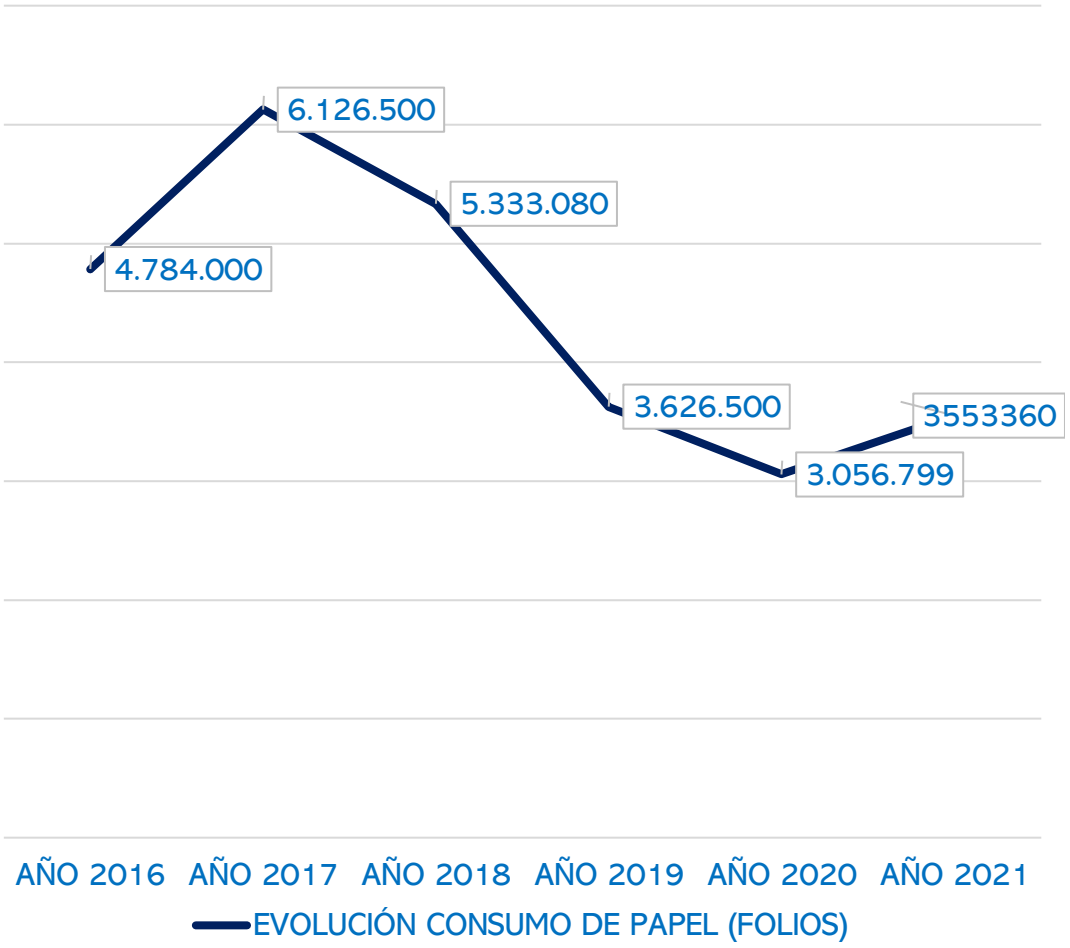
TOTAL WFS (CARGO+HANDLING)

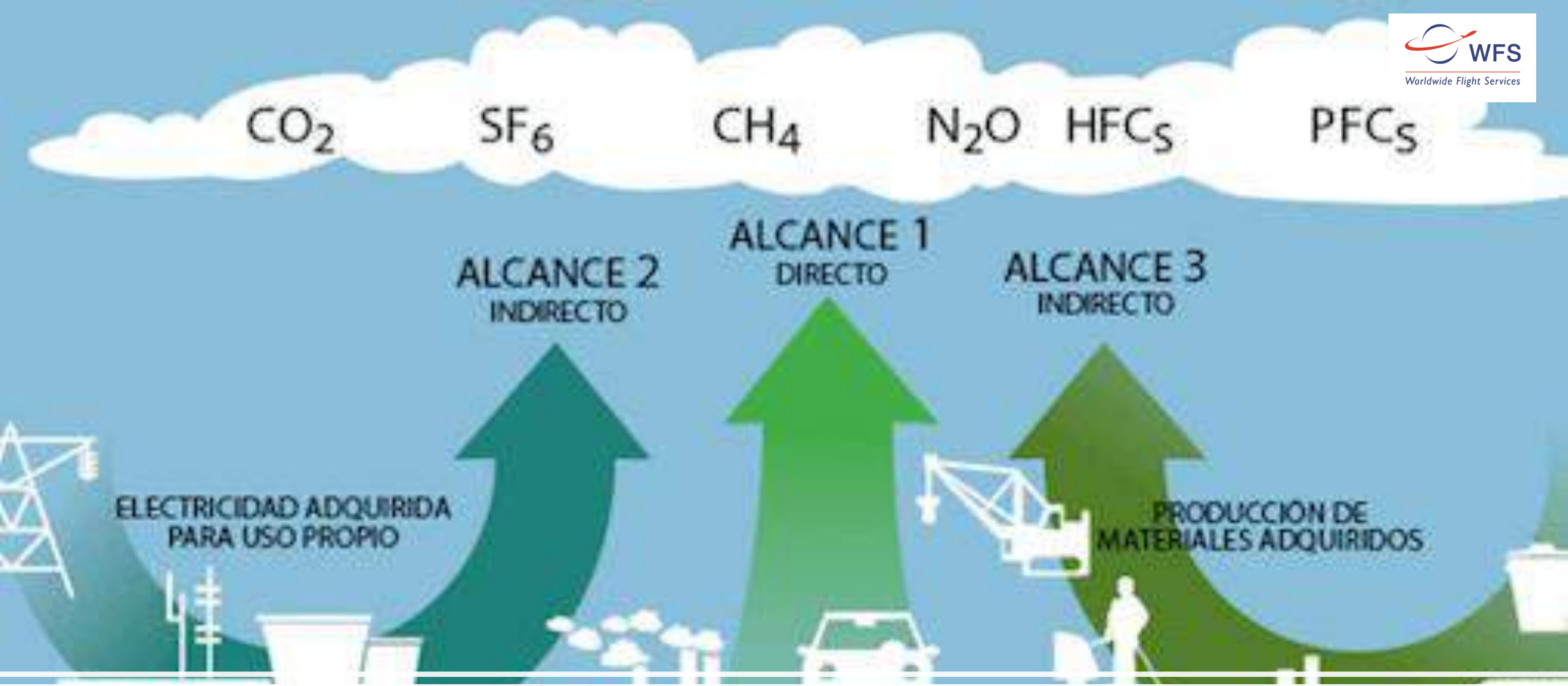
CONSUMO DE PAPEL TOTAL WFS 2016-2021 FOLIOS						
	2016	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
CARGO	3.559.000	4.823.500	3.892.580	2.068.000	2.288.299	2.729.000
HANDLING	1.225.500	1.303.000	1.440.500	1.558.500	768.500	824.360
TOTAL	4.784.000	6.126.500	5.333.080	3.626.500	3.056.799	3.553.360

Distribución Consumo Papel 2016-2021 folios



EVOLUCIÓN CONSUMO DE PAPEL (FOLIOS)





9.- EMISIONES DE t CO2-eq

EMISIONES TOTALES WFS CO2-eqv

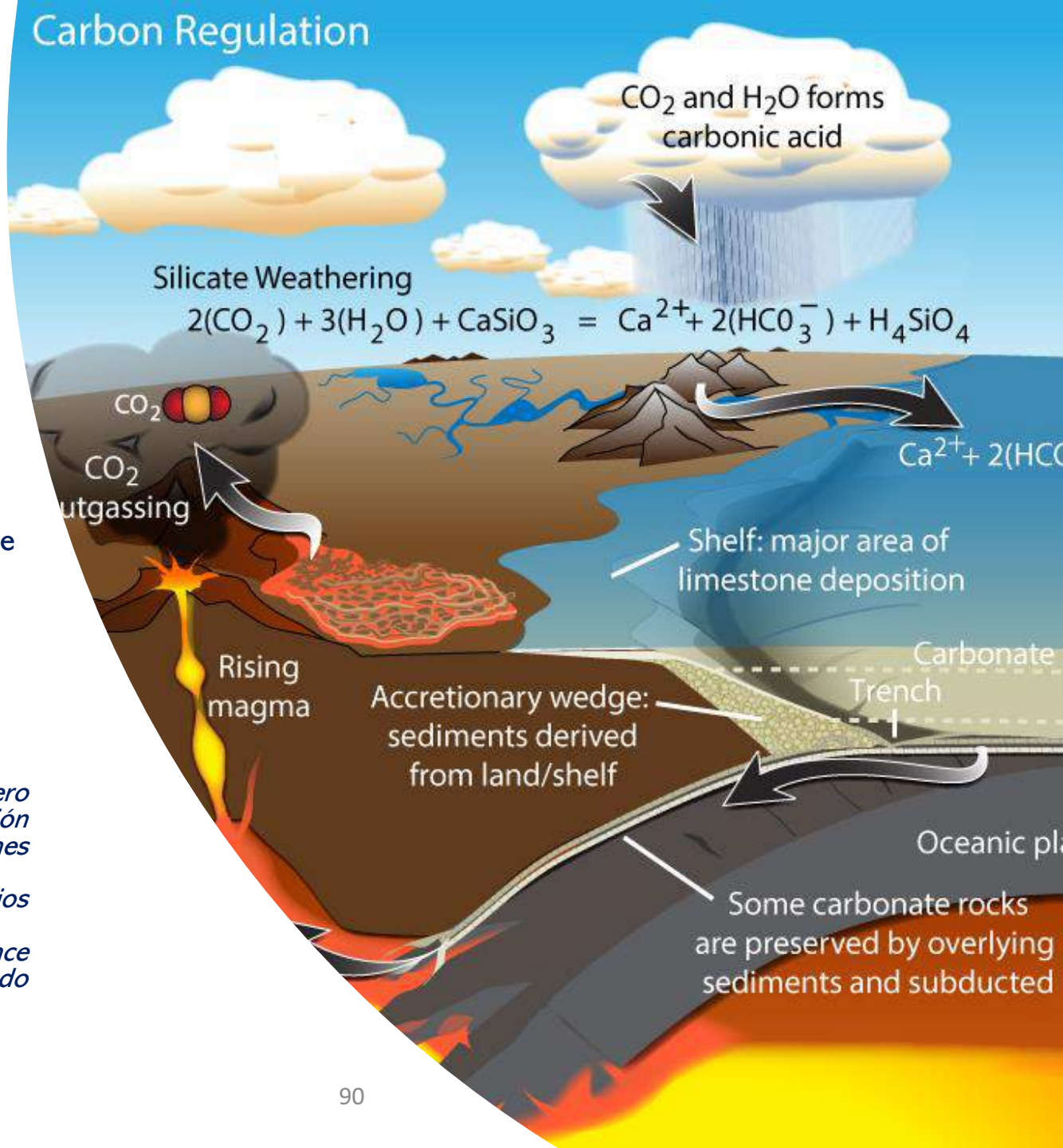
Emisiones de CO2-eqv Metodología Utilizada

- En el mes de diciembre de 2021 se procedió a la certificación conforme a ISO 14064:2012 del Inventario de Gases Efecto Invernadero (Huella de Carbono).
- Los alcance certificados han sido:
- Alcance 1.
  - Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de o están controladas por la Empresa. Incluimos:
  - emisiones que nos son propias derivadas del consumo de combustibles de nuestros vehículos y maquinaria (en tmCO2-eqv). El tamaño de muestra de los consumos de estos combustibles se corresponde con el 100% de los consumo realizados en el año 2021.
  - emisiones derivadas de la perdida de gases refrigerante.

- Alcance 2.

Las emisiones indirectas son aquellas derivadas de su actividad pero generadas por otras entidades, se incluyen las emisiones de la generación de la electricidad adquirida y consumida por la empresa. Estas emisiones son:

- *Oficinas y las Naves en las que desarrolla sus actividades y servicios (en tmCO2-eqv, SO2 y NOx).*
- *El tamaño de la muestra para obtener las emisiones de este alcance se corresponde con el 100% del consumo de electricidad realizado por WFS en sus oficinas de cabecera y en su naves.*



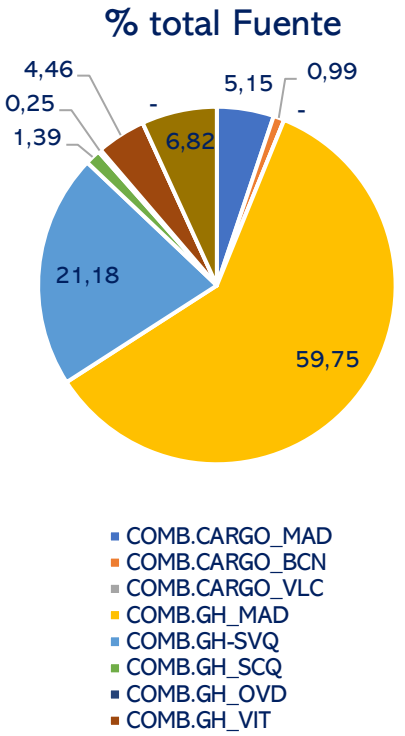
Emisiones de CO2-eqv Metodología. Items calculados por alcance.

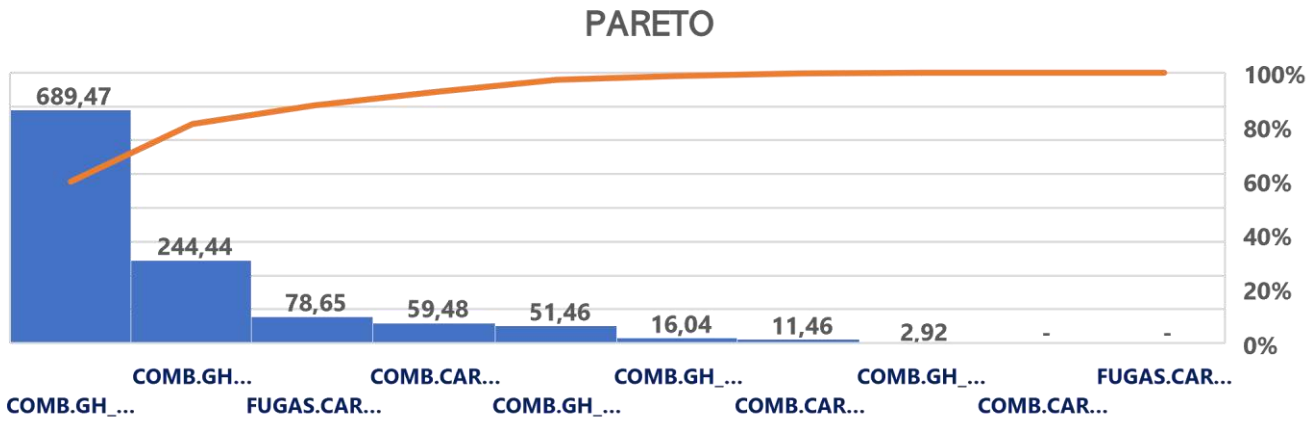
- **Metodología Utilizada:**
  - Datos de Actividad * Factor de Emisión

- ALCANCE 1: Emisiones de Fuentes Móviles que son propiedad de la empresa: consumo de combustible y emisiones de gases refrigerantes a la atmósfera.
  - Emisiones derivadas del consumo consolidado de combustible de Cargo y Handling
  - Se reportan emisiones de gases refrigerantes derivadas de las fugas de gases refrigerantes producidas durante el año 2021
- ALCANCE 2: emisiones derivadas del consumo de *electricidad.*
  - *Durante el año 2021 el 100% de la electricidad consumida por WFS tiene origen de fuentes renovables.*

EMISIONES TOTALES 2021

INVENTARIO GASES EFECTO INVERNADERO					
FUENTES DE EMISIÓN		litros	kgCO2-qv	tmCO2-eqv	% total alcance
COMBUSTIBLE	CARGO_MAD	21.985,24	59.481,73	59,48	5,15
	CARGO_BCN	4.236,54	11.462,18	11,46	0,99
	CARGO_VLC		-	-	-
	GH_MAD	254.835	689.469,36	689,47	59,75
	GH-SVQ	90.346	244.435,49	244,44	21,18
	GH_SCQ	5.927	16.035,54	16,04	1,39
	GH_OVD	1.078,13	2.916,94	2,92	0,25
	GH_VIT	19.019,4	51.457,86	51,46	4,46
FUGAS GAS REFRIGERANTES	CARGO_MAD	0	0	-	-
	CARGO_BCN	55,00	78.650,00	78,65	6,82
	TOTAL ALCANCE 1		1.153.909,09	1.153,91	100,00





Sonia Flores sflores@wfs.aero/Yolanda Corostola ycorostola@wfs.aero

Total Emisiones por Alcance 1 Año 2021 (1.153,91 tn CO2-eqv)

Alcance 1 1.075,25 tmCO2-eqv

Consumo de combustible.

WFS reporta emisiones de GEI de fuentes propias o controladas como alcance 1. Las emisiones directas de GEI son principalmente resultado de los siguientes tipos de actividades llevadas a cabo por la empresa:

Estas emisiones resultan de la combustión de combustibles en fuentes móviles que son propiedad o están controladas por la empresa: maquinaría, vehículos propios trasporte terrestre.

	COMBUSTIBLE	unidad/litros	factor emisión 2,70553 kgCO2-eqv.LITRO	tmCO2-eqv	%total Alcance
ALCANCE 1	Consumo Combustible MAD_Cargo	21.985,24	59.481,73	59,48	0,09
	Consumo Combustible BCN_Cargo	4.236,54	11.462,18	11,46	0,99
	Consumo de Combustible VLC_Cargo		-	-	
	TOTAL CARGO	26.221,78	70.943,91	70,94	6,15
	Consumo Combustible MAD_GH	254.835	689.469,36	689,47	59,75
	Consumo Combustible OVI_GH	1.078,13	2.916,94	2,92	0,25
	Consumo Combustible SCQ_GH	5.927	16.035,54	16,04	1,39
	Consumo combustible SVQ_GH	90.346	244.435,49	244,44	21,18
	Consumo Combustible VIT_GH	19.019,4	51.457,86	51,46	4,46
	TOTAL GH	371.205	1.004.315,18	1.004,32	87,04
	TOTAL WFS	397.427	1.075.259	1.075	93,18

FACTOR DE EMISIÓN DEFRA 2021

DEFRA 2021					
		kg CO2e	kg CO2	kg CH4	kg N2O
Diesel (100% mineral diesel)	tonnes	3.208,76	3.164,33	0,31	44,12
	litres	**2,70553**	**2,66807**	**0,00026**	**0,03720**
	kWh (Net CV	0,26955	0,26582	0,00003	0,00371
	kWh (Gross (	0,25338	0,24987	0,00002	0,00348

Sonia Flores sflores@wfs.aero/Yolanda Corostola ycorostola@wfs.aero

Total Emisiones por Alcance 1 Año 2021 (1.153,91 tn CO2-eqv)

Alcance 1 78,65 tmCO2-eqv

Fugas de Gases Refrigerantes.

WFS reporta emisiones de GEI de fuentes propias o controladas como alcance 1. Las emisiones directas de GEI son principalmente resultado de los siguientes tipos de actividades llevadas a cabo por la empresa:

Estas emisiones resultan de las recargas de gas refrigerante producida por las fugas de las cámaras frigoríficas.

EMISIONES FUGITIVAS GASES REFRIGERANTES	kg	factor emisión	tmCO2-eqv	%total Alcance
BCN R-134-A (13-01-2021)	36,00	51.480,00	51,48	4,46
BCN R-134-A (27-7-2021)	14,00	20.020,00	20,02	1,73
BCN R-134-A (25-8-2021)	5,00	7.150,00	7,15	0,62
TOTAL EMISIONES FUGAS GASES REFR	55,00	78.650,00	78,65	6,82

Activity	Emission	Unit	kg CO_2e
Kyoto protocol - standard	Carbon dioxide	kg	1
	Methane	kg	25
	Nitrous oxide	kg	298
	HFC-23	kg	14800
	HFC-32	kg	675
	HFC-41	kg	92
	HFC-125	kg	3500
	HFC-134	kg	1100
	HFC-134a	kg	1430
	HFC-143	kg	353
	HFC-143a	kg	4470
	HFC-152a	kg	124
	HFC-227ea	kg	3220
	HFC-236fa	kg	9810
	HFC-245fa	kg	1030
	HFC-43-I0mee	kg	1640
	Perfluoromethane (PFC-14)	kg	7390
	Perfluoroethane (PFC-116)	kg	12200
	Perfluoropropane (PFC-218)	kg	8830
	Perfluorocyclobutane (PFC-318)	kg	10300
	Perfluorobutane (PFC-3-1-10)	kg	8860
	Perfluoropentane (PFC-4-1-12)	kg	9160
	Perfluorohexane (PFC-5-1-14)	kg	9300
	Sulphur hexafluoride (SF6)	kg	22800
	HFC-152	kg	53
	HFC-161	kg	12
	HFC-236cb	kg	1340
	HFC-236ea	kg	1370
	HFC-245ca	kg	693
	HFC-365mfc	kg	794

Sonia Flores sflores@wfs.aero/Yolanda Corostola ycorostola@wfs.aero

Total Emisiones por Alcance 1 Año 2021 (1.153,91 tn CO2-eqv)

Alcance 1 tmCO2-eqv
TODOS LOS GEI

EMISIONES DE TODOS LOS GASES.

EMISIONES GEI TODOS LOS GASES kgCO2 por litro			
CO2-e (2,705553)	CO2 (2,66807)	CH4 (0,00026)	N2O (0,03720)
59,48	58,66	0,01	0,82
11,46	11,30	0,00	0,16
70,94	69,96	0,01	0,98
689,47	679,92	0,07	9,48
2,92	2,88	0,00	0,04
16,04	15,81	0,00	0,22
244,44	241,05	0,02	3,36
51,46	50,74	0,00	0,71
1.004,32	990,40	0,10	13,81

Sonia Flores sflores@wfs.aero/Yolanda Corostola ycorostola@wfs.aero

Total Emisiones por Alcance 2 Año 2021 (0 tn CO2-eqv)

Alcance 2 0 tmCO2-eqv

Consumo de Electricidad.

WFS reporta como alcance 2 las emisiones de la generación de electricidad adquirida que es consumida en sus operaciones o equipos propios o controlados.

	ELECTRICIDAD	unidad/lkWH	factor emisión 0 kgCO2-eqv/kWh	tmCO2-eqv
ALCANCE 2	Electricidad MAD_Cargo	2.548.425	-	-
	Electricidad BCN_Cargo	1.570.233	-	-
	Electricidad VLC_Cargo	77.508	-	-
	TOTAL CARGO	4.196.166	-	-
	Electricidad MAD_GH	10.841	-	-
	Electricidad OVI_GH	3.468	-	-
	Electricidad SCQ_GH	14.170	-	-
	Electricidad SVQ_GH	87.347	-	-
	Electricidad VIT_GH	5.914	-	-
	TOTAL GH	121.740	-	-
	TOTAL WFS Alcance 2	4.317.906	-	-

FACTOR DE EMISIÓN COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE LA COMPETENCIA ORIGEN 100% RENOVABLES

Comercializadoras utilizadas por WFS CARGO:

- AUDAX
- IBERDROLA

Comercializadoras utilizadas por WFS HANDLING

- AENA

Sonia Flores sflores@wfs.aero/Yolanda Corostola ycorostola@wfs.aero

CERTIFICADO ISO 14064

Anexo
No. 030/21

IMQ IBERICA

SEDES AUDITADAS:

MADRID SERVICIOS CENTRALES Avenida Central 37, MADRID [ND] – ESP 28042

BARCELONA CARGO Carrer Estela Polar. 08820-El Prat de Llobregat.

VALENCIA CARGO Aeropuerto de Manises. Centro de Carga Aérea 46940-Manises-Valencia

MADRID HANDLING Aeropuerto de Madrid-Adolfo Suarez Avenida de la Hispanidad,, 28042, Madrid ·~11,7 km.

SEVILLA HANDLING Aeropuerto de Sevilla-San Pablo Carretera N-IV Madrid-Cádiz, kilómetro 532, 41020, Sevilla.

OVIEDO HANDLING Aeropuerto de Oviedo Aeropuerto, S/N, 33459, Asturias (Oviedo)

SANTIAGO DE COMPOSTELA HANDLING Aeropuerto de Santiago Rosalía de Castro Labacolla, s/n., 15820, Santiago de Compostela (A Coruña).

VITORIA HANDLING Aeropuerto de Vitoria Carretera N-624 Vitoria-Gasteiz, 01196, Vitoria (Álava)

IMQ IBERICA S.L.
AN IMQ GROUP COMPANY
telf. (+34) 91 401 22 25

No. 030/21

IMQ IBERICA

Se verifica que la empresa

WFS Servicios Aeroportuarios, S.A.
Avenida Central 37, Madrid 28042

Es conforme a la norma

UNE-EN ISO 14064-1:2012

Para el siguiente alcance

· Asistencia en tierra a la carga aérea y correo
· Asistencia en tierra de servicio de rampa, operaciones y pasajeros
ALCANCE 1+2

EL USO Y LA VALIDEZ DE LA VERIFICACIÓN SE ENCUENTRA SUJETO AL REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

27|12|2021	27|12|2021	26|12|2024
Primera emisión	Emisión actual	Fecha de caducidad

01179155Z
ALEJANDRO GARCIA
(R: B63570964)

Alejandro García
Director General

La validez del presente certificado se encuentra subordinada a la revisión de las auditorías anuales según el procedimiento de IMQ

IMQ IBERICA S.L.
AN IMQ GROUP COMPANY
Sede central
telf. (+34) 91 401 22 25

METAS DE REDUCCIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO

SUSTAINABILITY PLAN WFS

2022-2030

ALINEAMIENTO DEL MODELO Y ESTRATEGIA DE NEGOCIO CON LOS 17 ODS

WFS alinea su modelo y estrategia de negocio con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, siendo especialmente resaltable su compromiso con el ODS 13 por su desempeño en la lucha contra el cambio climático.

Objetivos cubiertos por WFS

6 7 11 13 15 — Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático

9 12 — Garantizar las modalidades de consumo sostenible

2 3 4 5 8 — Crecimiento económico y sostenible

10 11 — Diversidad e inclusión social

16 17 — Fortalecer las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ESCENARIOS POSIBLES

Para el análisis de los riesgos físicos, se han considerado las proyecciones desarrolladas por Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para el escenario RCP 8.5 definido en el Quinto informe del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). En cuanto a los de transición, se ha seleccionado el 2DS desarrollado por la Agencia Internacional de Energía (IEA). Para la identificación de riesgos se ha empleado el escenario Business as Usual (RCP 8.5) y un escenario más agresivo de mitigación de emisiones (RCP 2.6)

- El cambio climático puede tener un elevado impacto en WFS.
- El aumento de temperaturas, las olas de calor más frecuentes, las precipitaciones extremas o el aumento de nivel del mar podrían aumentar los gastos de climatización, incurrir en inversiones para alcanzar un mayor volumen de negocio, evitar restricciones operativas o acometer inversiones para proteger las instalaciones frente a precipitaciones extremas o el aumento del nivel del mar.

- Por otra parte, la creciente sensibilización con el cambio climático puede conducir a cambios en el comportamiento de los clientes que podría preferir otros modos de transporte o reducir de manera drástica la demanda de viajes turísticos.

- En escenarios climáticos extremos son posibles cambios normativos que supongan endurecimientos en el mercado de carbono, imposición de tasas que afecten al precio de los billetes o mayores exigencias de consumo de combustibles no fósiles.
- La respuesta a los riesgos provocados por el cambio climático permite también a WFS acceder a nuevas oportunidades de mejora de sus operaciones actuales (mejoras de eficiencia de consumos) así como el uso de energías renovables o tecnologías de propulsión limpia).

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

RIESGOS FÍSICOS

- Aumento de temperatura.
- Picos de calor
- Precipitaciones extremas.
- Aumento de nivel del mar

Riesgos de transición

Regulatorios y legales

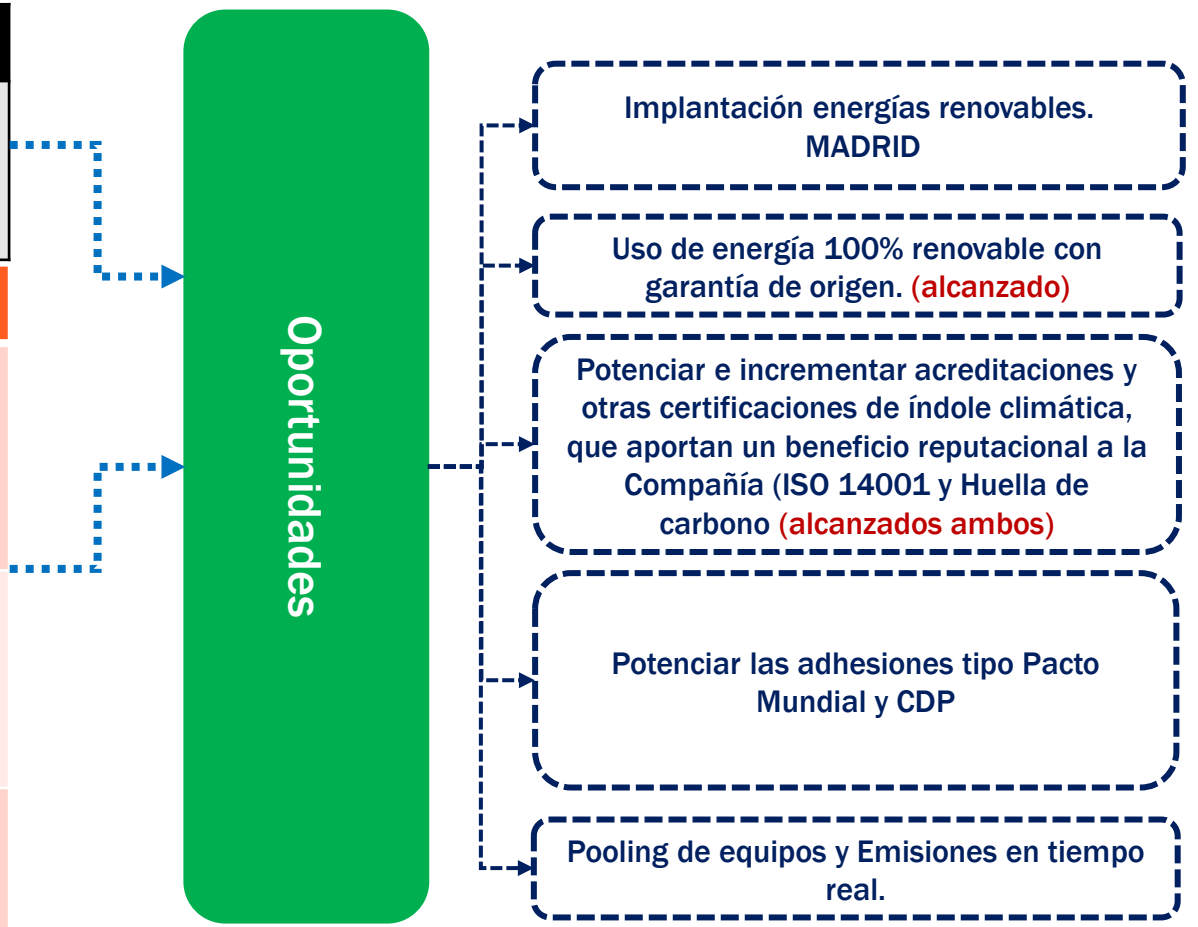
- Cambios en la normativa que puedan suponer un aumento del precio del carbono y/o del endurecimiento de los mercados de carbono.
- Posible imposición de una nueva ecotasa al precio de los billetes.

Mercado

- Cambios en el comportamiento del consumidor (demanda).
- Desincentivación/restricción de vuelos domésticos en las rutas donde exista una alternativa de tren de alta velocidad.

Reputación

- Cambios en las preferencias del consumidor.
- Estigmatización del sector



OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Visión a largo plazo

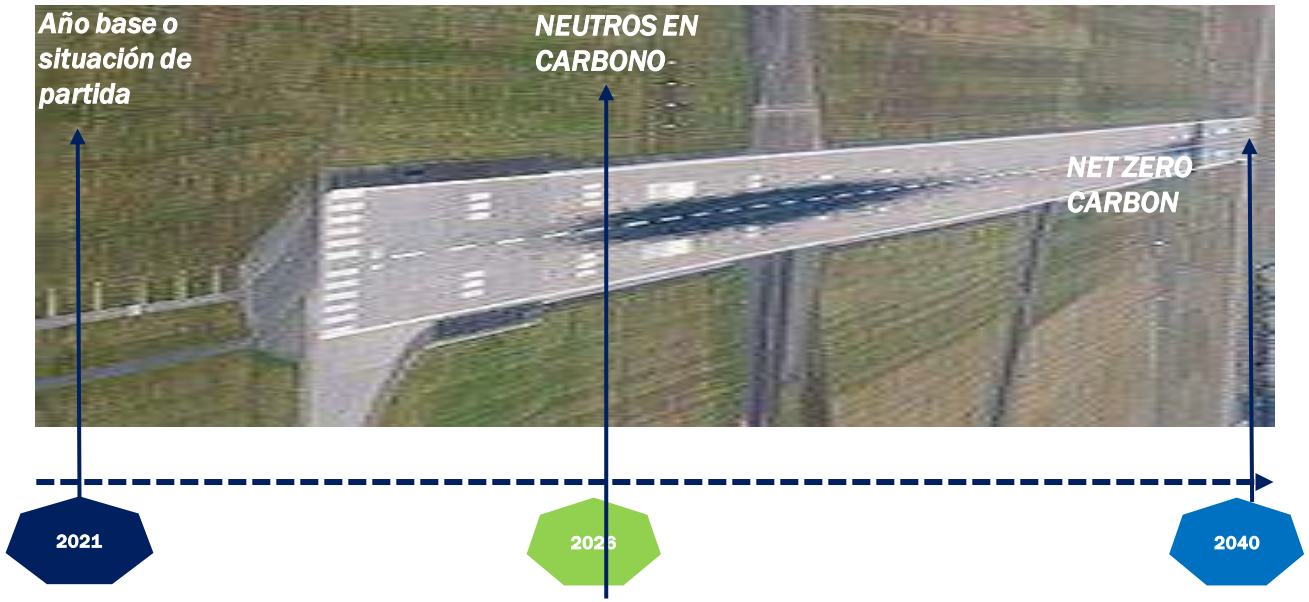
El Plan de Sostenibilidad WFS se articula con una visión a largo plazo que define una serie de objetivos e iniciativas con alcance a 2030, sentando las bases para alcanzar 0 emisiones netas (Net Zero Carbon) en 2040.

Alcance

Tiene un alcance a todo WFS, desarrollando iniciativas que tengan impacto en todas operaciones propias.

Hoja de Ruta

Establece una hoja de ruta marcada por unos objetivos estratégicos anuales asociados a un desglose de programas, líneas de acción, iniciativas y proyectos, que contribuyen a su vez a la consecución de los objetivos específicos asociadas a cada actuación.



Este Plan se estructura en tres programas estratégicos, diseñados a partir de los riesgos físicos y de transición identificados, que a su vez se desarrollan en las correspondientes líneas de acción. Para la consecución de los objetivos estratégicos establecidos, WFS incluye la puesta en marcha de un conjunto de actuaciones y medidas efectivas, centradas en la eficiencia energética, el uso de energías renovables, operaciones sostenibles, la reducción de emisiones propias y la descarbonización de procesos y actividades.

Aena se compromete a informar regularmente sobre el avance en la consecución los resultados del Plan, que se configura como un documento vivo que se actualizará periódicamente a medida que se desarrollen nuevos enfoques y se avance en los compromisos existentes

OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

1

Neutralidad de Carbono.

La neutralidad de carbono se consigue cuando se emite la misma cantidad de dióxido de carbono (CO_2) a la atmósfera de la que se retira por distintas vías, lo que deja un balance cero, también denominado huella cero de carbono.

NEUTRALIDAD DE CARBONO

Convertirse en un operador de handling neutral en carbono (2026) y sentar las bases para alcanzar el Net Zero Carbon (2040

Alcance 1 (Año Base 2019)	Alcance 2 (Año Base 2019)	Total Emisiones A1+A2 (Año Base 2019)
1.395 (tnCO2-eqv)	1.300 (tnCO2-eqv)	2.695 (tnCO2eqv)

Impacto de la Reducción 2.695 tnCO2eqv

ACCIONES

1.- Compra de energía renovable con garantía de origen.

2.- HUERTOS SOLARES

WFS Madrid y Barcelona están evaluando diferentes ofertas para la instalación de placas solares en el techo de sus naves. Madrid en la nave 1 y Barcelona pendiente de evaluar terminación contrato de alquiler. La potencia obtenida seria para autoconsumo parcial, en especial el requerido por las cámaras de frio. Proyecto en estudio

3.- PROYECTO INSAE

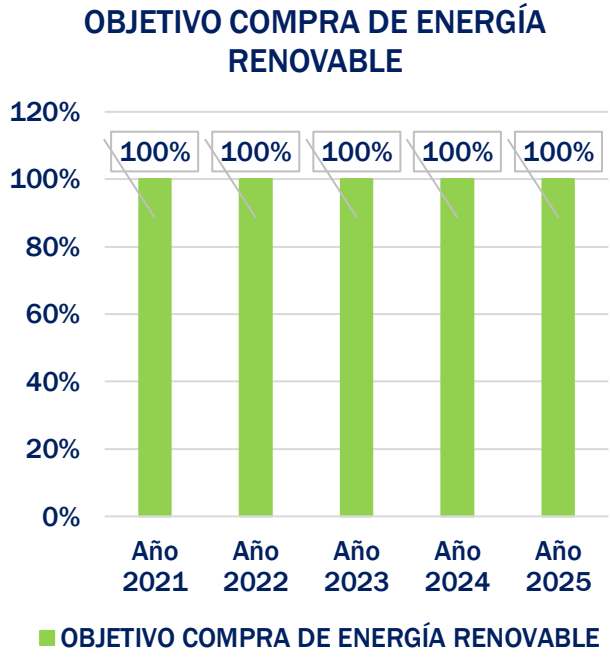
Este grupo de empresas nos ofrece la posibilidad de equipar los techos de las naves de MAD y BCN con un huerto solar, cargadores rápidos y equipos electrógenos de batería (eGPU), de forma que podamos suministrar energía a los aviones sin mas emisiones que las necesarias para la construcción de la instalación. Es una reducción total de CO2 en uno de los equipos que mas contaminan. Este proyecto nos hace únicos en ambos aeropuertos por la disponibilidad de naves. INSAE considera que el coste de la instalación y equipos se amortiza con la reducción de electricidad de red y la eliminación de los consumos de combustible fósil. Oferta en estudio

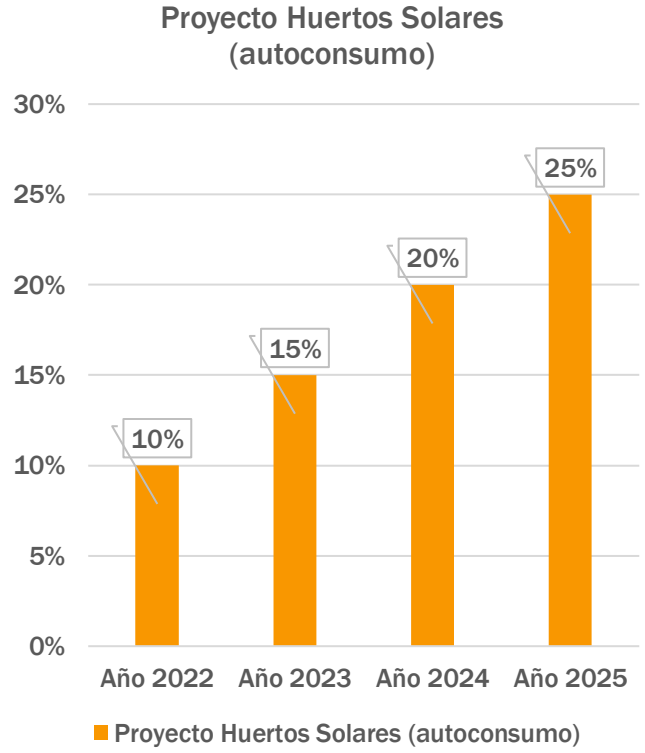
OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

1. **PROGRAMA 1**
Neutralidad de Carbono.

Este programa persigue convertir a WFS en un operador de aeropuertos carbono neutral en 2026 y sentar las bases para alcanzar las 0 emisiones netas (Net Zero Carbon) en 2046..

Para ello se han definido una serie de objetivos estratégicos relativos a la reducción de emisiones propias de WFS, así como la producción de energía renovable en autoconsumo (proyecto Huertos Solares y Proyecto INSAE), la compra de energía de origen renovable y el incremento de la eficiencia energética de nuestras instalaciones





OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

2

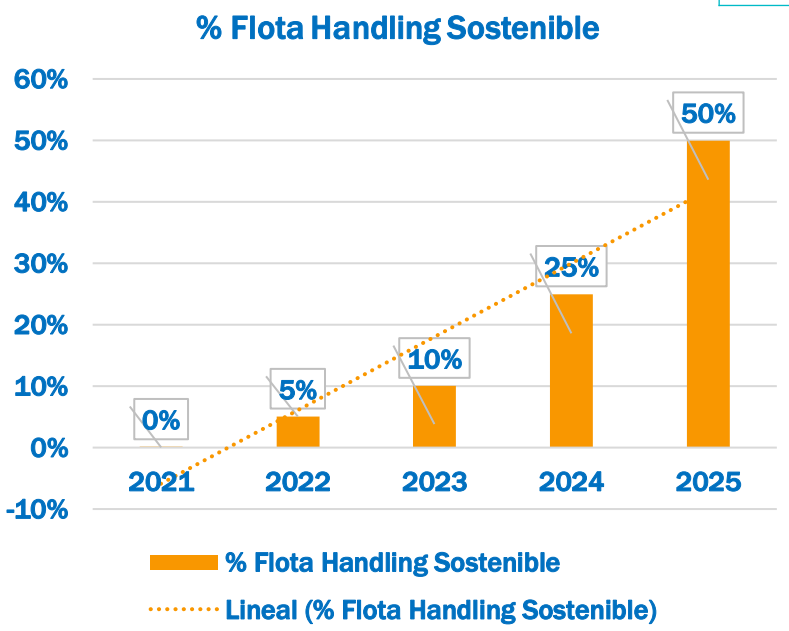
Operaciones sostenibles.

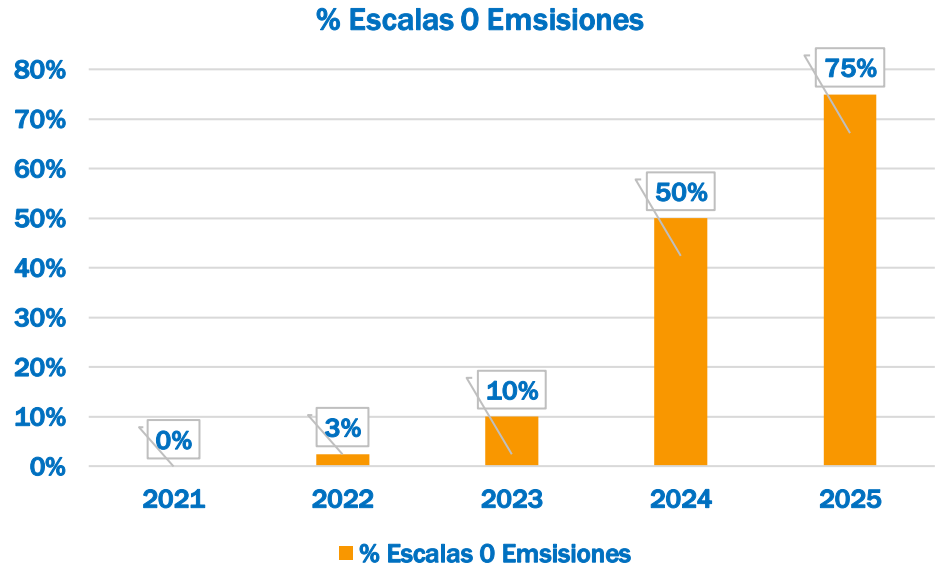
Escala 0 emisiones.

ZERO EMISSIONS TURNAROUND

Operaciones sostenibles.

WFS tiene como objetivo la realización de escalas sin emisión directa de CO2 – cero emisiones. Esto es muy posible en escalas de narrow-body donde el aeropuerto proporciona los 400Hz. Debido a la dificultad con los equipos actuales, se ha establecido como un punto de partida la determinación de Vueling en Sevilla como un primer hito. Una vez conseguido podremos seguir arrinconando las operaciones diésel en otras compañías o aeropuertos. Los wide-body tienen más dificultad por la intervención de equipos pesados. El proyecto está en estado teórico con el inconveniente que SVQ no tiene 400hz. Se ha solicitado que la prueba de eGPU de INSAE sea en octubre en SVQ. Otro tema para considerar en asegurar los coches de coordinación eléctricos. Este proyecto se complementa con la telemetría y la lectura a tiempo real de emisiones para su extensión a MAD.





OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS.

SITUACIÓN ACTUAL.

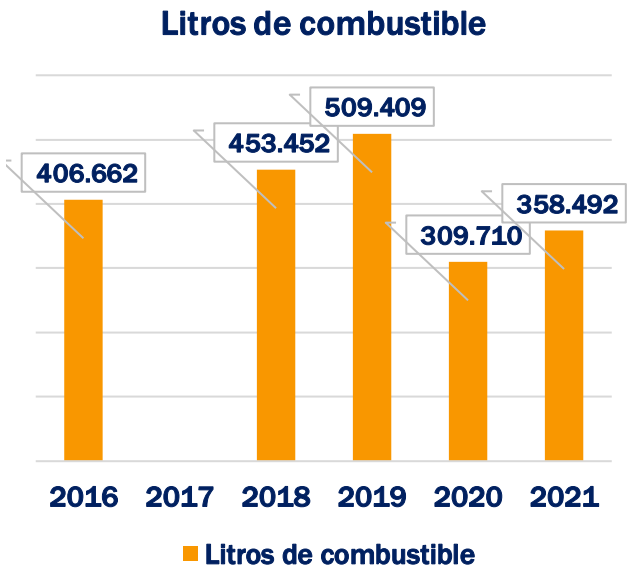
2

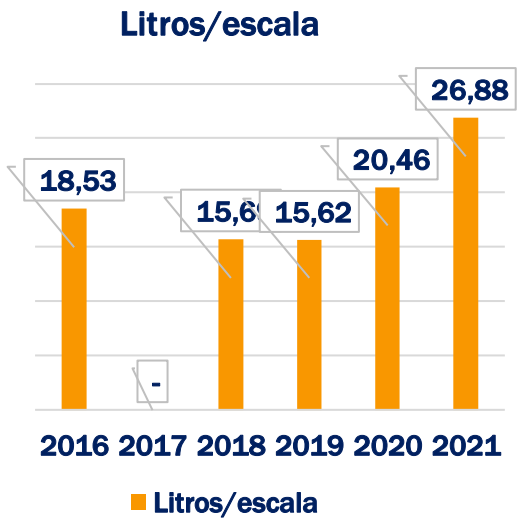
Operaciones sostenibles.

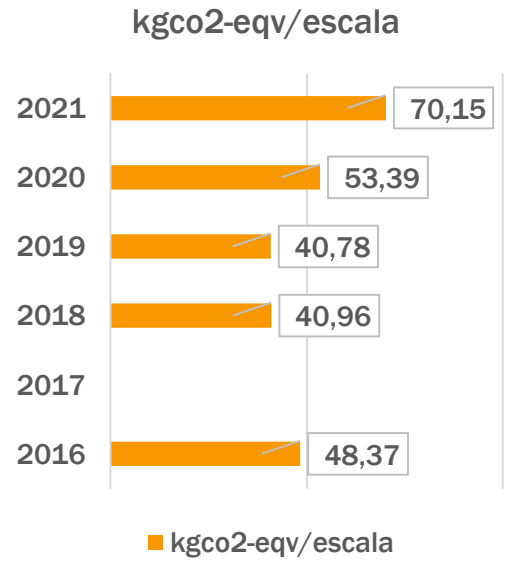
Escala 0 emisiones.

ZERO EMISSIONS TURNAROUND

AÑO	ESCALAS	LITROS COMBUSTIBLE	kgCo2-eqv	LITROS/ESCALA	kg CO2/escala
2016	21.944	406.662	1.061.388	18,53	48,37
2017	25.545		-	-	
2018	28.893	453.452	1.183.510	15,69	40,962
2019	32.614	509.409	1.329.556	15,62	40,776
2020	15.140	309.710	808.343	20,46	53,391
2021	13.338	358.492	935.664	26,88	70,150







OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS.

PLAN DE REDUCCIÓN 2021-2025.

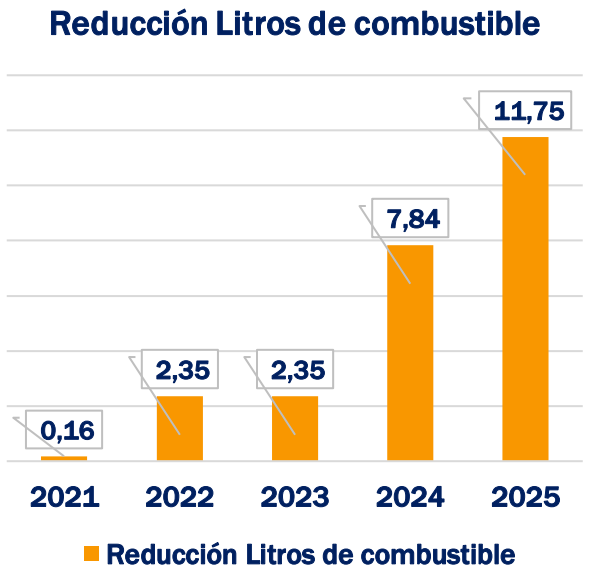
2

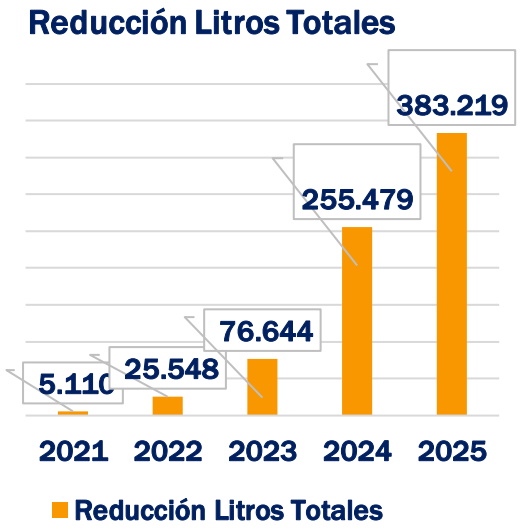
Operaciones sostenibles.

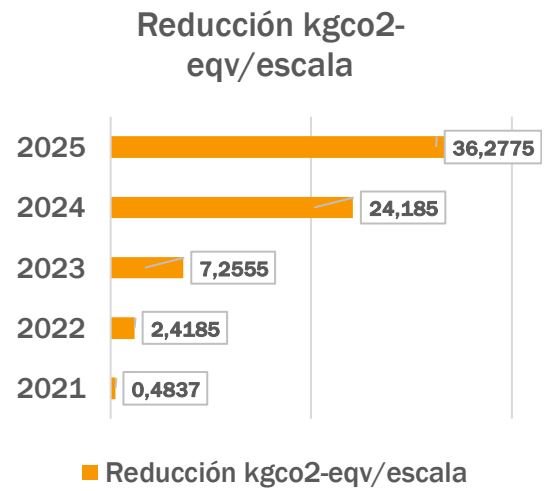
Escala 0 emisiones.

ZERO EMISSIONS TURNAROUND

ESCENARIO DE REDUCCIÓN PROYECTO ESCALA 0 EMISIONES AÑO BASE 2019 AL SER EL MÁS SIGNIFICATIVO DE LA ACTIVIDAD					
AÑO	OBJETIVO REDUCCIÓN	LITROS ESCALA	VALOR DE REFERENCIA	Reducción Litros	Reducción kgCO2-eqv/escala
2021	1%	0,1567	15,51	5.109,58	0,4837
2022	5%	2,3505	13,32	25.547,90	2,4185
2023	15%	2,3505	13,32	76.643,70	7,2555
2024	50%	7,835	7,84	255.479,00	24,185
2025	75%	11,7525	3,92	383.218,50	36,2775







8.- OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Línea de acción	Ámbito	Actuaciones	Objetivo específico	Indicador
ENERGÍAS RENOVABLES	Producción de electricidad renovable	Generación de electricidad verde a través del proyecto Huertos Solares e INSAE	Asegurar un 75% de electricidad verde autoconsumida en 2026	% de electricidad verde autoconsumida
	Compra de electricidad verde	Compra de electricidad con garantía de origen	Compra de 100% electricidad renovable con garantía de origen desde 2020	% de compra de electricidad verde
OPERACIONES SOSTENIBLES	Eficiencia en consumo de combustible	CATALIZADORES O3. El dispositivo oxigena la mezcla mejorando su combustión, lo cual parece redundar en más potencia, menos consumo, menos emisiones y menos mantenimiento.	Reducción de emisiones vehículos a partir de 2023	% vehículos con catalizadores implantados.
	Innovación y electrificación GSE	WFS ha iniciado las pruebas de GSE innovadores: Mototok, Powerstow, eCobus, eGPU.. siempre con motorizaciones eléctricas.		
	Emisiones en tiempo real	Telemetría y emisiones en tiempo real		
	Plug & Pool	Diseñar un sistema de pooling WFS al que se puedan unir agentes con los que compartamos aeropuerto en el futuro. Este proyecto está en fase de encargo y está vinculado a la telemetría.		

OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Línea de acción	Ámbito	Actuaciones	Objetivo específico	Indicador
	RESIDUOS	POOLING RESIDUOS. GPA nos ha conectado con un consorcio para el reciclado de los residuos producidos en el aeropuerto. En este caso se nos solicita (a nuestra subcontrata de limpieza) la participación en un proyecto de pooling para la recogida y reciclado de la basura procedente de los aviones, determinando su procedencia mediante tecnologia block-chain.	Pendiente	
		RECICLADO Y REUTIULIZACION DE MATERIALES DE PALETIZACION	Pendiente	
SOCIEDAD, CADENA DE VALOR SOSTENIBLE.	MOVILIDAD	ESUS MOBILITY De la mano de GPA, WFS esta aployando a ESUS en el diseño final de su vehículo eléctrico y unipersonal	Pendiente	
		COCHES VERDES DE EMPRESA		% Vehículos 0 emisiones
	CONCIENCIACIÓN CLIMÁTICA	ISO 14001 ALCANCE GLOOBAL WFS	Cerifificación ISO 14001	Obtención certificado en 2021. (alcanzado)
		COMPENSACIÓN DE EMISIONES	Pendiente	

OBJETIVOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Línea de acción	Ámbito	Actuaciones	Objetivo específico	Indicador
VISIBILIDAD, ADHESIONES Y ACREDITACIONES.	HUELLA DE CARBONO	Equiparar WFS al máximo nivel de acreditaciones y adhesiones que AENBA	Certificar Huella de Carbono	Certificado Huella de Carbono ISO 14064:2012
	PACTO MUNDIAL	Solicitar adhesión al Pacto Mundial para el Desarrollo sostenible	Solicitar adhesión y reportar anualmente grado de avance.	Pendiente de propuesta y decisión
	CARBON DISCLOSURE PROJECT	CDP es una organización benéfica sin fines de lucro que ejecuta el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones para gestionar sus impactos ambientales.	Analizar viabilidad y establecer mecanismo de reporte	Pendiente de propuesta y decisión

ECONOMIA CIRCULAR, BIODIVERSIDAD, CONTAMINACIÓN RUIDOS Y LUMINICA.

- En cuanto a la prevención y gestión de residuos contamos con un gestor de residuos (LAYNA) certificado por la Agencia Tributaria para destruir toda mercancía que sea rechazada por la Agencia Tributaria o Sanidad.
- WFS en cuanto a las destrucciones que realiza mediante el gestor de residuos, se basa en lo establecido por la aduana mediante el CAU (Convenio aduanero de la Unión) y como empresa certificada por la ISO14001 con el fin de cumplir sus normas en cuanto gestión y concordancia del medio ambiente destruimos las mercancías basándonos en sus procedimientos.
- WFS genera residuos tales como aceite usado, fluorescentes, sepiolita y botes de pintura usados, la cantidad generada no es significativa por lo que registras según la norma siguiendo los criterios del sistema de gestión.
- En materia de reciclaje de plásticos y maderas WFS recicla los mismos siendo estos reutilizados, las maderas y plásticos que salen de nuestras instalaciones son devueltas en los siguientes vuelos.

CERTIFICADOS ISO 14001

Certificate of Registration

nqa.

This is to certify that the Environmental Management System of:

WORLDWIDE FLIGHT SERVICES SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A.
Centro de Carga Aérea, C/ Charlie nº3. Madrid 28042, Spain.

applicable to:

Cargo and mail handling service.
AIRPORTS: Madrid and Barcelona.
Ground handling services (pax, baggage & ramp).
AIRPORTS: Madrid, Sevilla, Santiago, Oviedo and Vitoria.

has been assessed and registered by NQA against the provisions of:

ISO 14001:2015

This registration is subject to the company maintaining an environmental management system, to the above standard, which will be monitored by NQA

Certificado Nº:	800421
ISO Approval Date:	28 February 2017
Reissued:	22 December 2021
Valid Until:	28 February 2023
EAC Code:	31

Managing Director

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

The use of the UKAS Accreditation Mark indicates accreditation in respect of those activities covered by the accreditation certificate number 015 held by NQA.
NQA is a trading name of NQA Certification Limited, Registration No. 09351759. Registered Office: Warwick House, Houghton Hall Park, Houghton Regis, Dunstable, LU5 5ZX, UK. This certificate is the property of NQA and must be returned on request.

Certificate of Registration

nqa.

Certificamos que el Sistema de Gestión Medioambiental de:

WORLDWIDE FLIGHT SERVICES SERVICIOS AEROPORTUARIOS, S.A.
Centro de Carga Aérea, C/ Charlie nº3. Madrid 28042, España.

aplicable a

Asistencia en tierra a la carga aérea y correo.
AEROPUERTOS: Madrid y Barcelona.
Asistencia en tierra de servicio de rampa, operaciones y pasajeros.
AEROPUERTOS: Madrid, Sevilla, Santiago, Oviedo y Vitoria.

ha sido aprobado por NQA con las siguientes Normas

ISO 14001:2015

Esta certificación tiene validez siempre y cuando la empresa mantenga su Sistema de Gestión Medioambiental y sea inspeccionado y controlado por NQA.
Cualquier litigio que ocurra se atenderá a la versión inglesa.

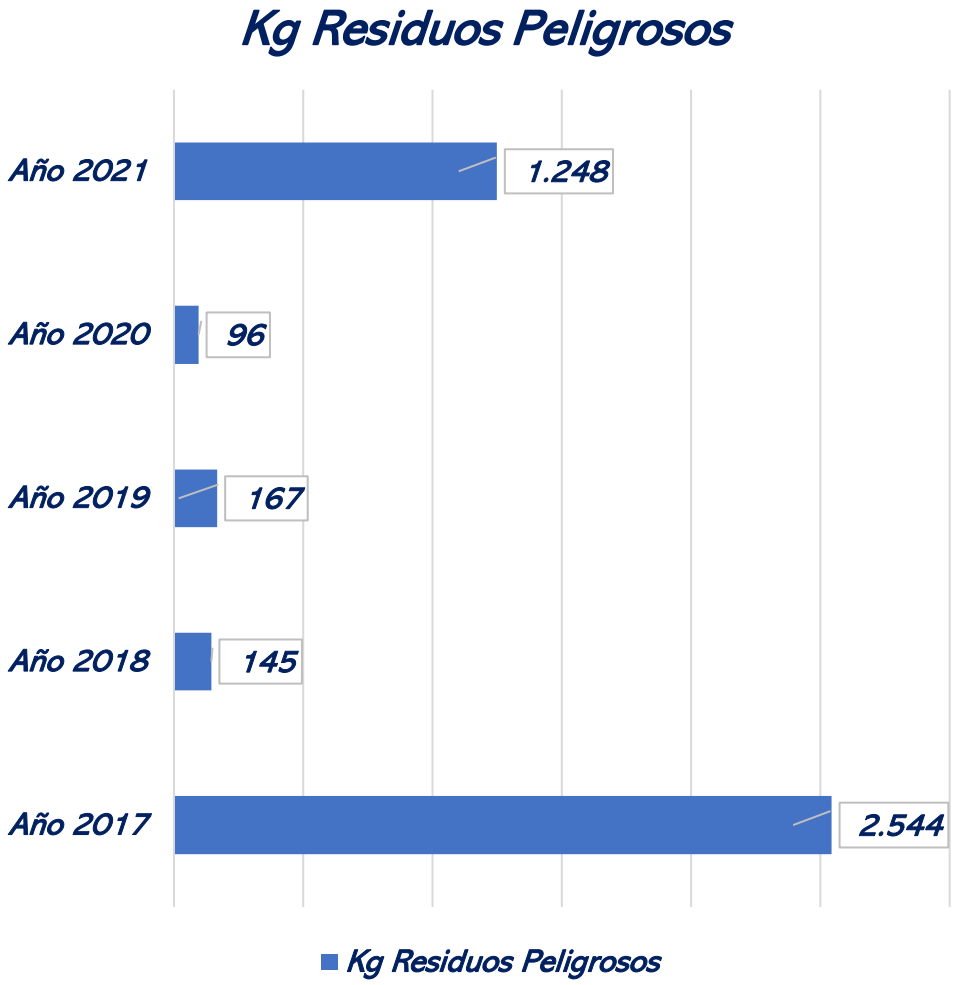
Certificado Nº:	800421
Fecha:	28 de febrero de 2017
Reeditado:	22 de diciembre de 2021
Válido hasta:	28 de febrero de 2023
EAC Code:	31

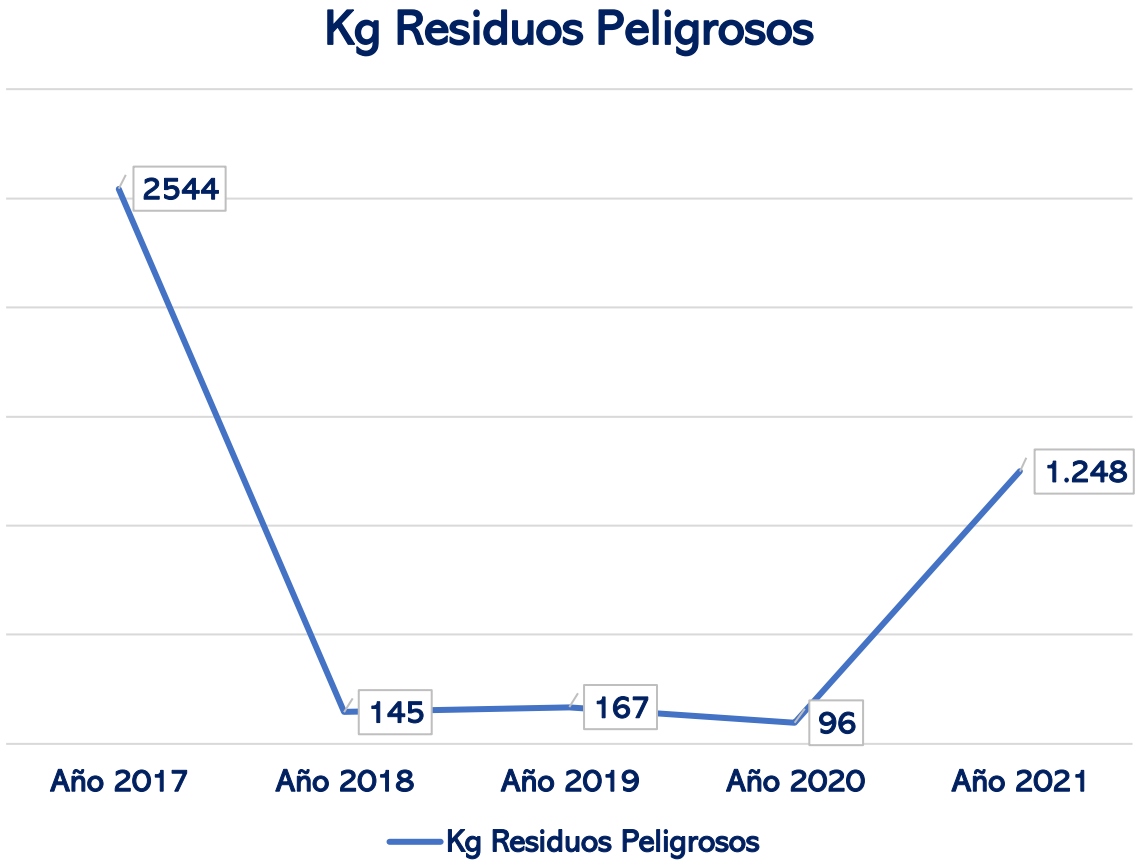
Managing Director

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

The use of the UKAS Accreditation Mark indicates accreditation in respect of those activities covered by the accreditation certificate number 015 held by NQA.
NQA is a trading name of NQA Certification Limited, Registration No. 09351759. Registered Office: Warwick House, Houghton Hall Park, Houghton Regis, Dunstable, LU5 5ZX, UK. This certificate is the property of NQA and must be returned on request.

Evolución Residuos Peligrosos.





BIODIVERSIDAD, CONTAMINACIÓN RUIDOS Y LUMINICA.

- **Contaminación por ruido y lumínica**
- WFS durante 2021 se certifica en ISO 14001 para su servicios de cargo y rampa y pasaje.
- Por parte de la contaminación lumínica no existe iluminaria externa en nuestras instalaciones por lo que no se considera significativa su medición.
- **Biodiversidad**
- Nuestras bases de operativas se encuentran ubicadas en instalaciones pertenecientes a AENA, en régimen de concesión/alquiler por lo que el impacto sobre la biodiversidad no aplica.

Worldwide Flight Services

REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_Aspectos Sociales, Laborales, Diversidad y SST

AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

Contiene elementos de comparación Años 2016 hasta 2021

Organización del Trabajo.

Organización del tiempo de trabajo

Se realiza mediante trabajo a turnos, de forma que el trabajador presta sus servicios en horas diferentes en un periodo determinado de días, no pudiendo superar las 1.712 horas anuales.

Medidas de conciliación

Reducciones jornada y flexibilidad horaria:

Mediante negociación colectiva el trabajador tendrá derecho a adaptar la duración y distribución de la jornada de trabajo para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida personal y familiar.

Ludoteca:

Servicio para hijos (de 4 a 12 años) de los trabajadores, que se realiza en días de festivo escolar pero no laboral, en el horario de 08:00 a 17:00h.

Beneficios Sociales

WFS dispone de acuerdos con diferentes empresas, una de ellas es la aseguradora ASISA que proporciona un descuento a los empleados, también se tiene un acuerdo con la empresa Cheque Gourmet esta proporciona un descuento a los empleados en las guarderías de sus hijos.

Comité de Empresa y de SST.

La organización del dialogo social se realiza a través del Comité de empresa y del dpto. Recursos Humanos, las informaciones y/o consultas se envían a los empleados a nivel individual través de la intranet desde el Portal del Empleado, por emails y notificaciones por escrito, a nivel colectivo se hacen publicaciones en el centro de información de la intranet, en los tablones informativos de las zonas comunes, por read and sing (sistema de notificaciones).

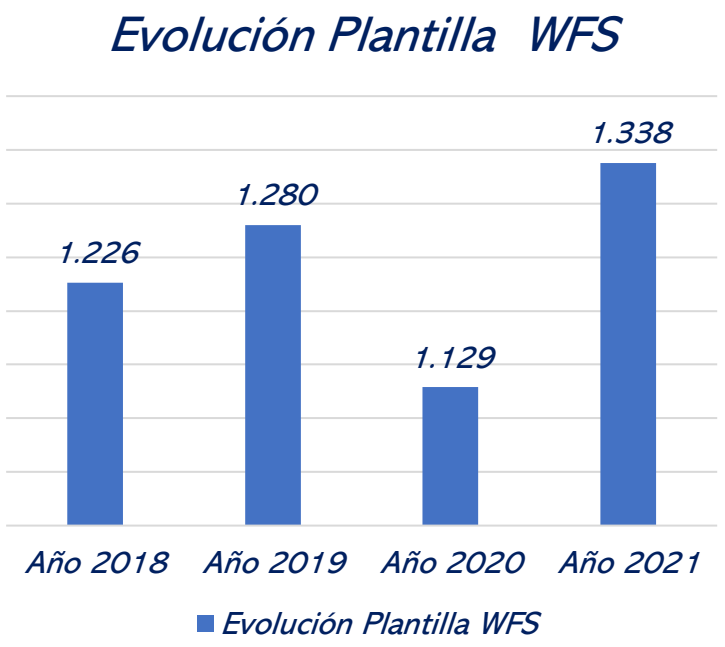
- El 99,9% de los empleados está cubierto por el convenio colectivo a nivel nacional, quedando excluidos los miembros de la cúpula directiva.
- En materia de seguridad y salud en el trabajo siguiendo lo estipulado en el convenio colectivo de la división de carga, a nivel nacional se realizan reuniones trimestrales con los Miembros de Comité de seguridad y salud, representantes de la dirección y el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la central.

Organización de SST

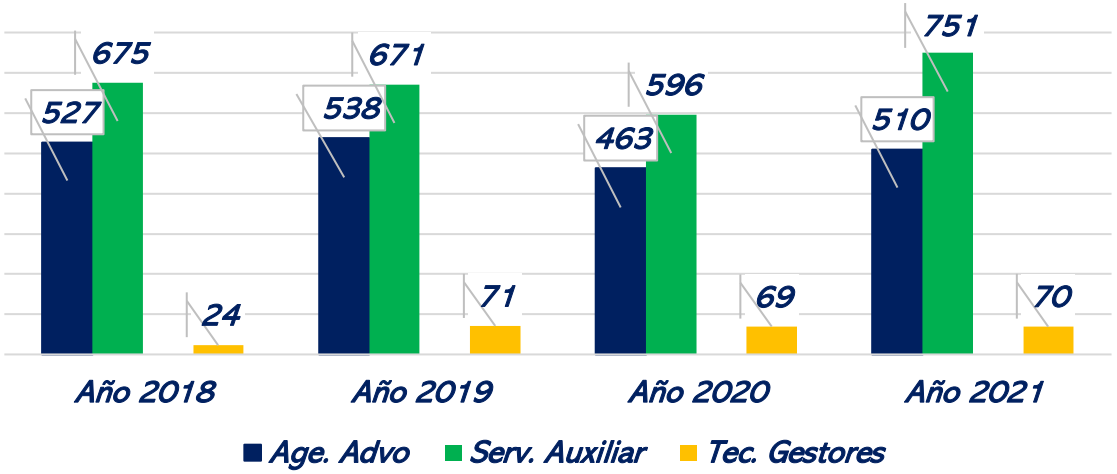
- Los ejes principales sobre los que se articula la organización de la Seguridad y Salud en el Trabajos son los siguientes:
- Acuerdo de Constitución y Reglamento Interno del Servicio de Prevención Propio de 213-12-2019
- Acuerdo con Cualtis (medicina de la Salud); nº 521749/1393966 con relación de centros y actividades contratadas de 29-10-2019.
- Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud de 20-04-2016; con sus correspondientes actas de reunión.
- Plan de Prevención WFS 02-01-2021
- Investigaciones de accidentes
- Análisis de siniestrabilidad laboral realizado por la Mutua MUPRESPA-Fraternidad.
- Comités Existentes: Madrid y Barcelona.
- Trimestralmente se mantienes las reuniones prescritas; adicionalmente se han producido en relación al COVID_19 reuniones de seguimiento en función de la evolución de la pandemia.

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA PROFESIONAL TOTAL WFS

EVOLUCIÓN PLANTILLA WFS			
2018	*2019*	*2020*	*2021*
1.226	1.280	1.129	1.338

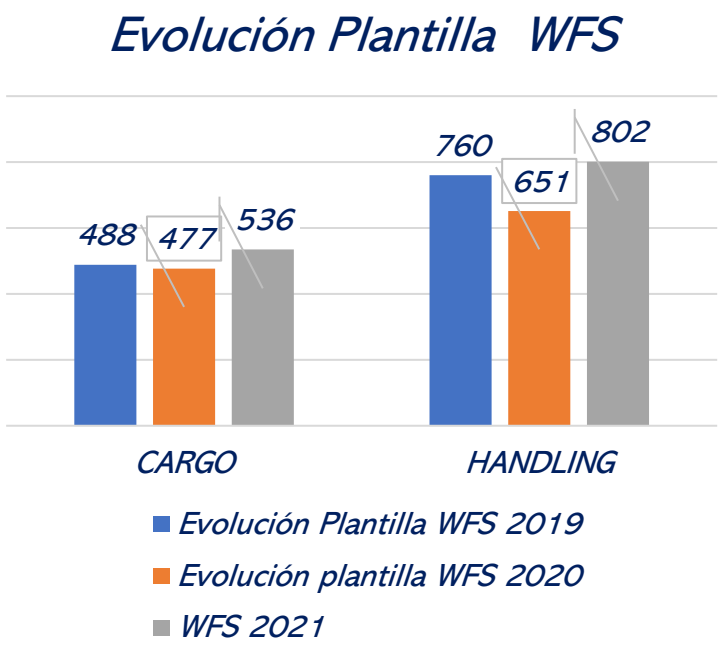


EVOLUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA PROFESIONAL WFS				
Categoría	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
Agente Administrativo	527	538	463	510
Ser. Auxiliares	675	671	596	751
Tec. Gestores	34	71	69	70
Dirección			1	7
TOTAL	1.226	1.280	1.129	1.338

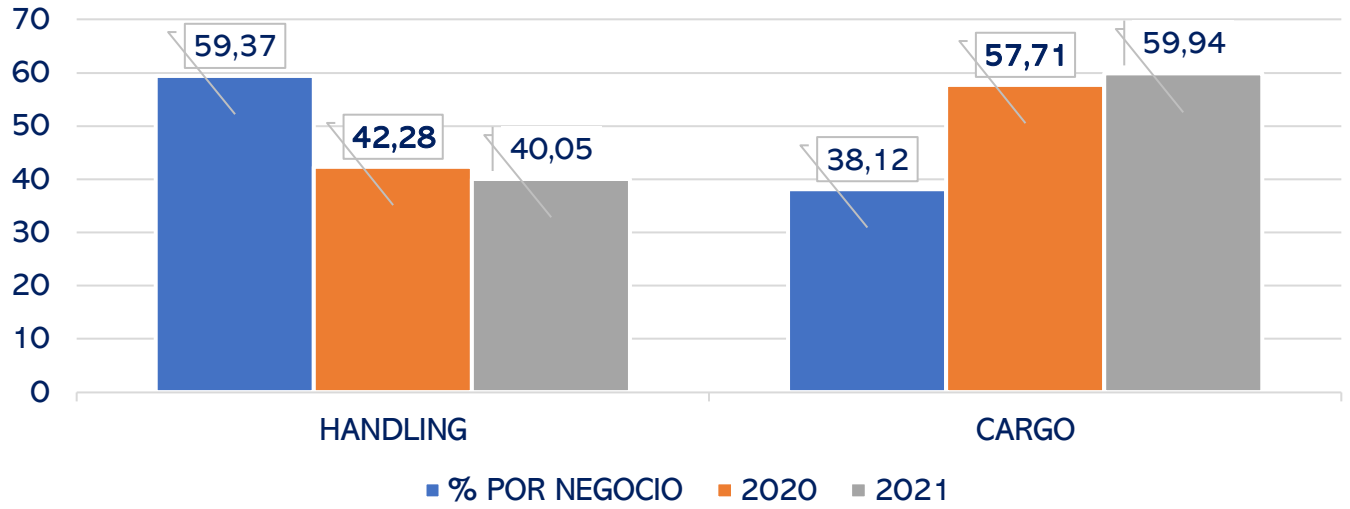


DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA PROFESIONAL CARGO vs HANDLING

EVOLUCIÓN PLANTILLA WFS			
	2019	2020	2021
CARGO	488	477	536
HANDLING	760	651	802



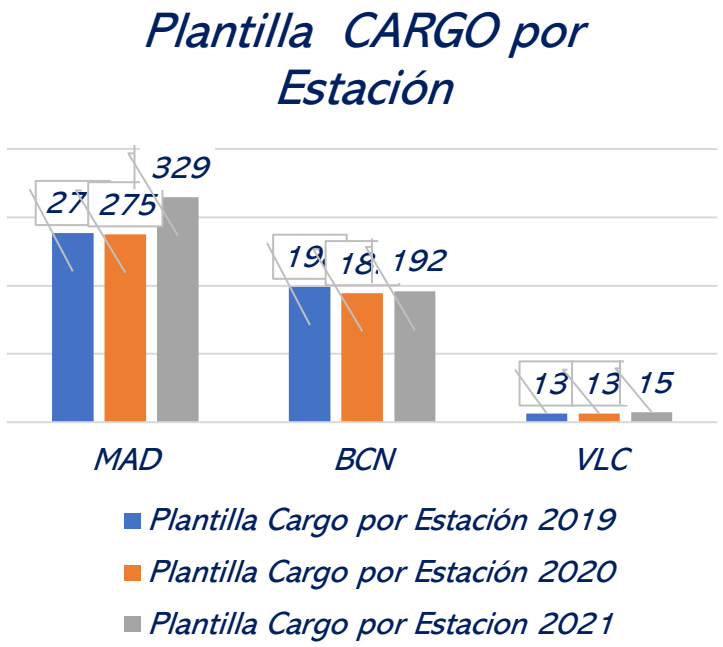
EVOLUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA PROFESIONAL 2021			
Categoría	*CARGO*	*HANDLING*	*TOTAL*
Agente Administrativo	185	325	510
Ser. Auxiliares	291	460	751
Tec. Gestores	54	16	70
Directores	6	1	7
TOTAL	536	802	1.338

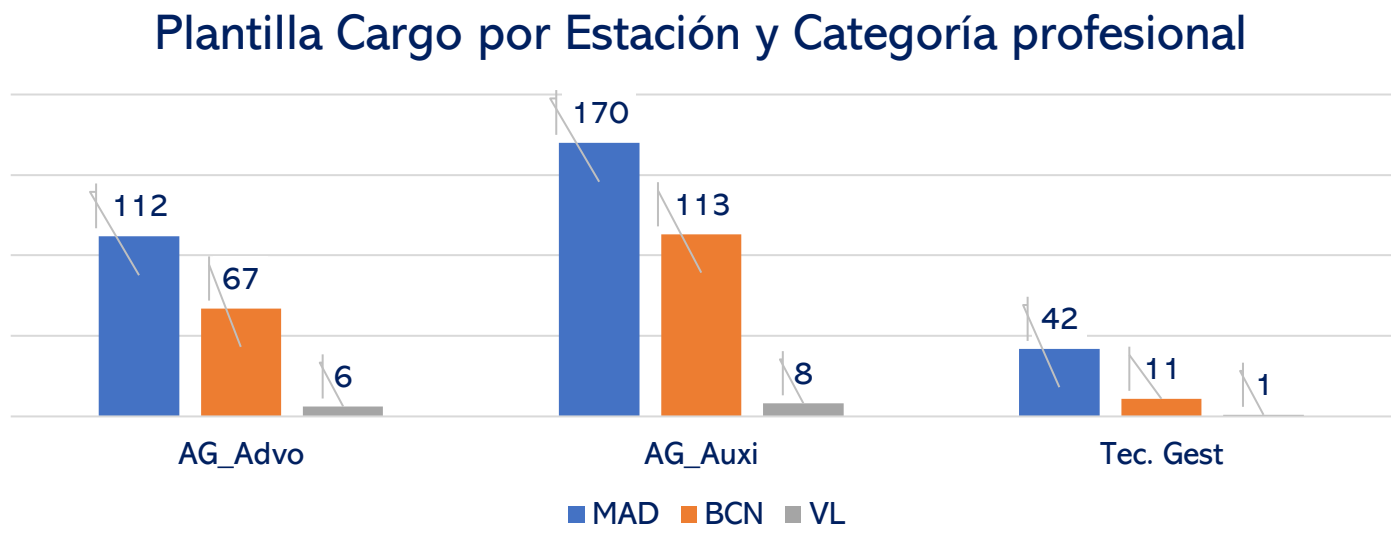


DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA CARGO Y ESTACIÓN

EVOLUCIÓN PLANTILLA CARGO POR UBICACIÓN			
	2019	*2020*	*2021*
MAD	277	275	329
BCN	198	189	192
VLC	13	13	15
TOTAL	488	477	536

EVOLUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA PROFESIONAL CARGO 2021									
	MAD			BCN			VLC		
	2019	*2020*	*2021*	*2019*	*2020*	*2021*	*2019*	*2020*	*2201*
Agente Administrativo	92	106	112	59	54	67	7	7	6
Ser. Auxiliares	150	135	170	118	114	113	4	4	8
Tec. Gestores	35	34	42	21	21	11	2	2	1
TOTAL	*277*	*275*	*324*	*198*	*189*	*191*	*13*	*13*	*15*





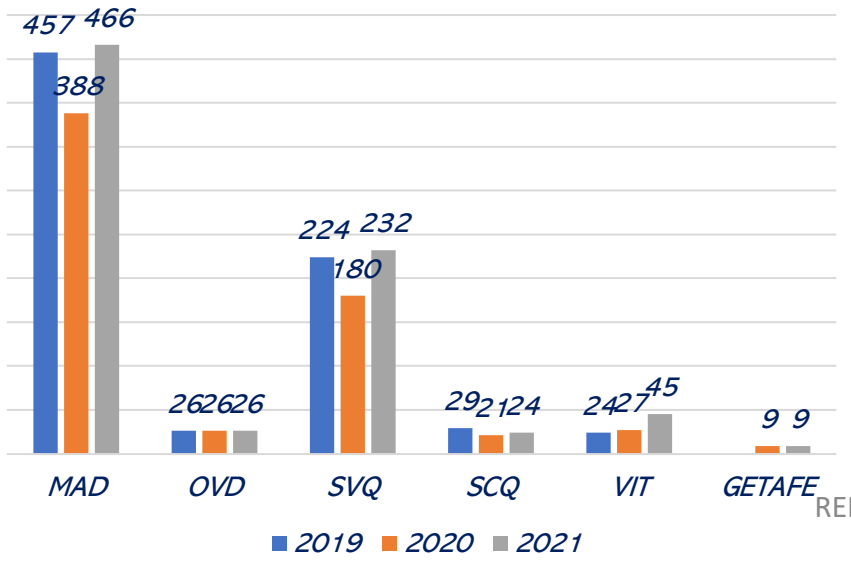
DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORIA HANDLING Y BASE

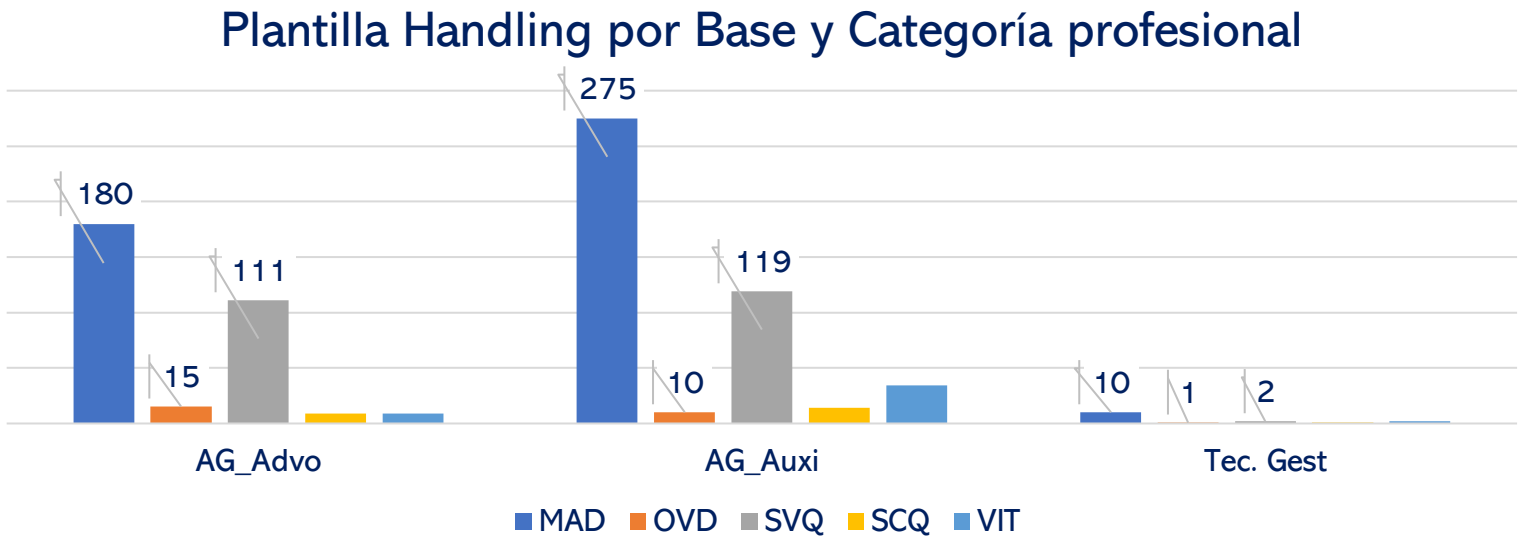
PLANTILLA HANDLING POR BASE

	2019	2020	2021
MAD	457	388	466
OVD	26	26	26
SVQ	224	180	232
SCQ	29	21	24
VIT	24	27	45
GETAFE	-	9	9
TOTAL	760	651	802

PLANTILLA HANDLING POR CATEGORIA PROFESIONAL Y BASE

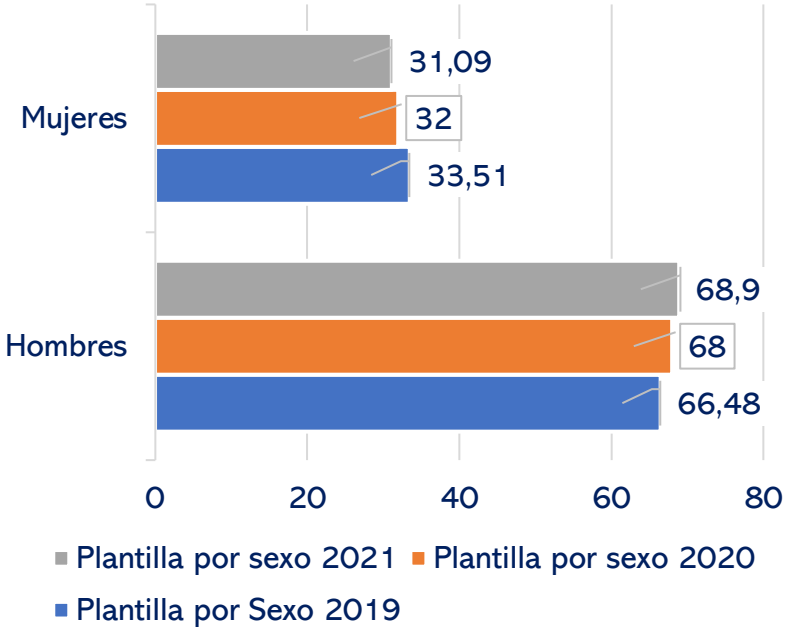
	MAD			OVD			SVQ			SCQ			VIT		
	2109	2020	2021	2109	2020	2021	2109	2020	2021	2109	2020	2021	2109	2020	2021
Ag.Advo	212	181	180	13	15	15	111	84	111	28	9	9	5	6	9
Ser. Aux.	238	200	275	12	10	10	111	94	119	-	11	14	18	20	34
Tec. Gestores	7	7	10	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
TOTAL	457	388	466	26	26	26	224	180	232	29	21	24	24	27	45





DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR SEXO

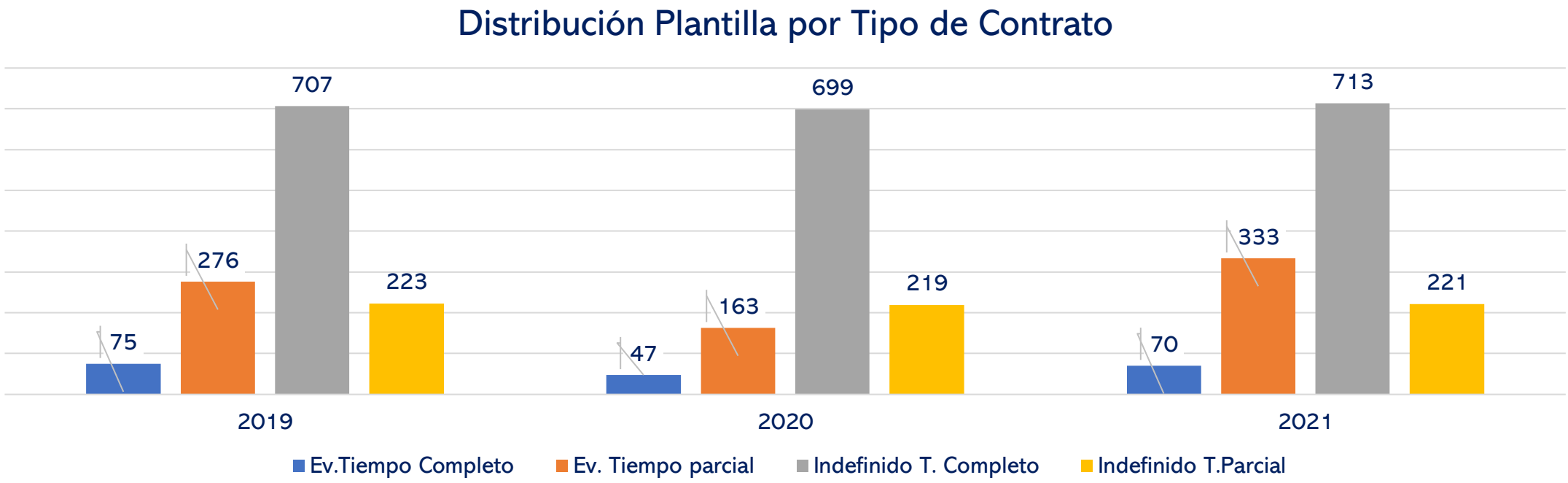
PLANTILLA POR SEXO			
	2019	*2020*	*2201*
HOMBRE	851	767	922
MUJERES	429	361	416
TOTAL	1.280	1.128	1.338



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORIA Y SEXO		Sexo		
Categoria *	Area	Hombre	Mujer	Total general
Agente Servicios Auxiliares	EL PRAT	113		113
	GETAFE	7	1	8
	MADRID	166	4	170
	MADRID GH	228	47	275
	OVIEDO	10		10
	SANTIAGO	14		14
	SEVILLA	111	8	119
	VALENCIA CH	8		8
	VITORIA	29	5	34
Total Agente Servicios Auxiliares		686	65	751
Agentes Administrativos	EL PRAT	32	35	67
	GETAFE	1		1
	MADRID	40	72	112
	MADRID GH	61	119	180
	OVIEDO	1	14	15
	SANTIAGO	3	6	9
	SEVILLA	36	75	111
	VALENCIA CH	3	3	6
	VITORIA	5	4	9
Total Agentes Administrativos		182	328	510
DIRECTOR	EL PRAT	1		1
	MADRID	5		5
	MADRID GH	1		1
Total DIRECTOR		7		7
Tecnico Gestor	EL PRAT	8	3	11
	MADRID	30	12	42
	MADRID GH	5	5	10
	OVIEDO		1	1
	SANTIAGO		1	1
	SEVILLA	1	1	2
	VALENCIA CH	1		1
	VITORIA	2		2
Total Tecnico Gestor		47	23	70
Total general		922	416	1338

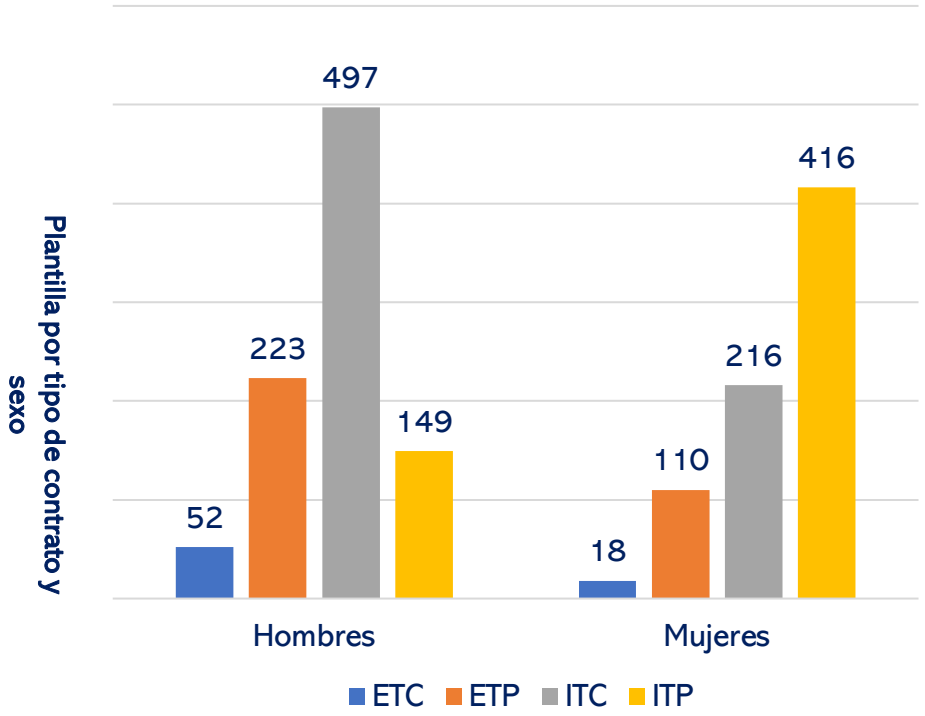
DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO AÑO 2021												
	Eventual Tiempo completo			*Eventual Tiempo Parcial*			*Indefinido tiempo Completo*			*Indefinido Tiempo Parcial*		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
TOTAL	75	47	70	276	163	333	707	699	713	223	219	221



DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

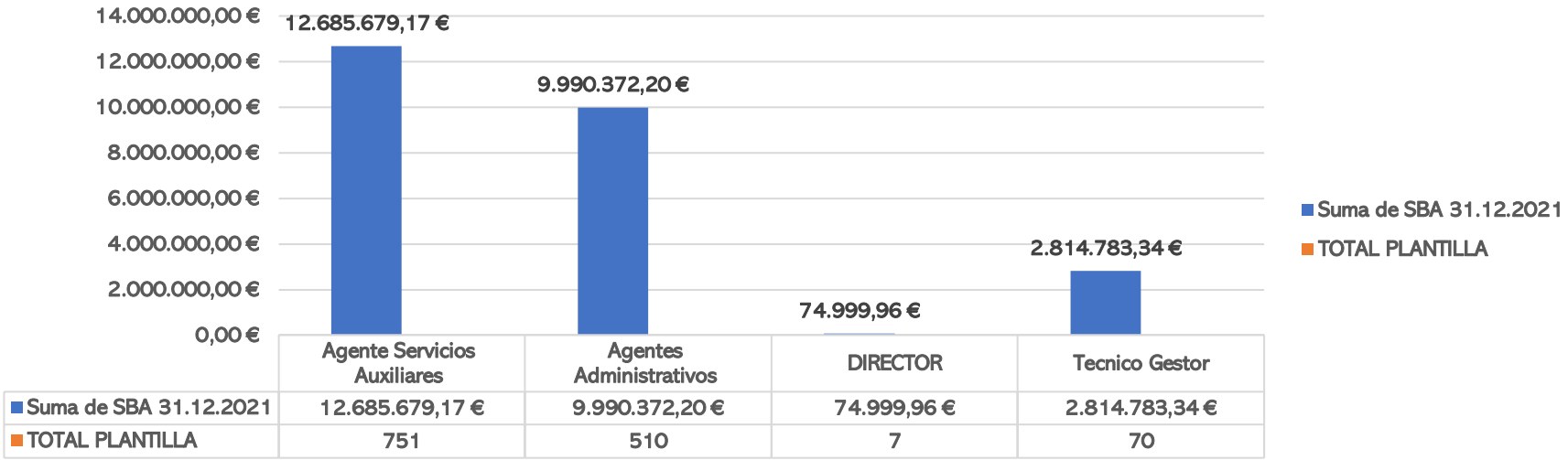
PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO AÑO 2021								
	Eventual Tiempo completo		Eventual Tiempo Parcial		Indefinido tiempo Completo		Indefinido Tiempo Parcial	
	H	*M*	*H*	*M*	*H*	*M*	*H*	*M*
TOTAL	52	18	223	110	497	216	149	72



Contrato y sexo	Sexo	
tipo Contrato *	Hombre	Mujer
Eventual. T. Completo	74,29%	25,71%
Eventual. T. Parcial	66,97%	33,03%
Fijos T. Completo	69,71%	30,29%
Indefinido T.Parcial	67,42%	32,58%
Total general	**68,91%**	**31,09%**

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR ESCALA SALARIAL

PLANTILLA POR CATEGORIA Y ESCALA SALARIAL			
	Promedio Salario Bruto		
	2019	*2020*	*2021*
Agente Administrativo	14.651	18.204	19.588
Ser. Auxiliares	14.516	16.823	16.891
Tec. Gestores	29.456	43.061	40.221
Directivos			74.999



	Agente Servicios Auxiliares	Agentes Administrativos	DIRECTOR	Tecnico Gestor
Suma de SBA 31.12.2021	12.685.679,17 €	9.990.372,20 €	74.999,96 €	2.814.783,34 €
TOTAL PLANTILLA	751	510	7	70

BRECHA SALARIAL

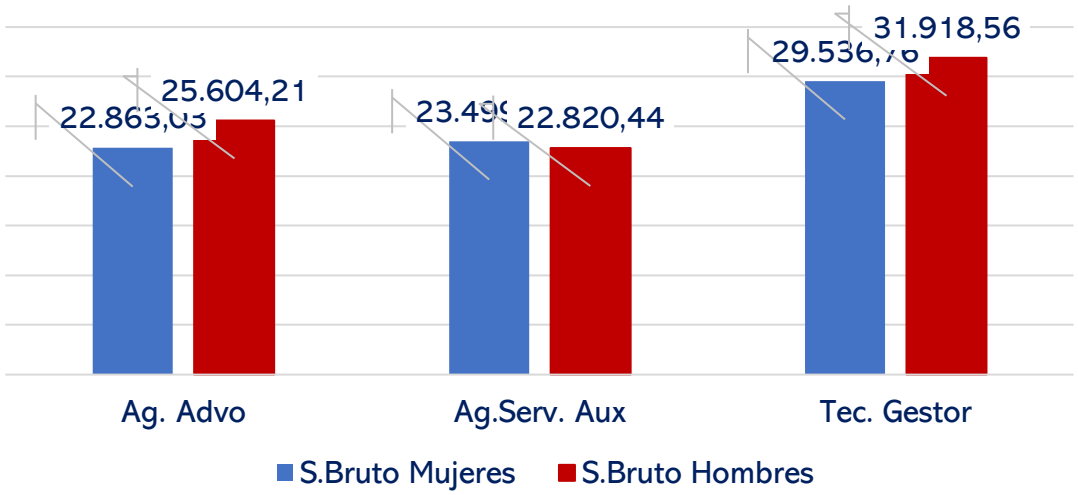
Suma de SBA 31.12.2021 CATEGORIA	Hombre	Mujer	Total general
Agente Servicios Auxiliares	11.971.453,22 €	714.225,95 €	12.685.679,17 €
Agentes Administrativos	3.703.800,63 €	6.286.571,57 €	9.990.372,20 €
DIRECTOR	74.999,96 €		74.999,96 €
Tecnico Gestor	1.913.980,23 €	900.803,11 €	2.814.783,34 €
Total general	**17.664.234,04 €**	**7.901.600,63 €**	**25.565.834,67 €**

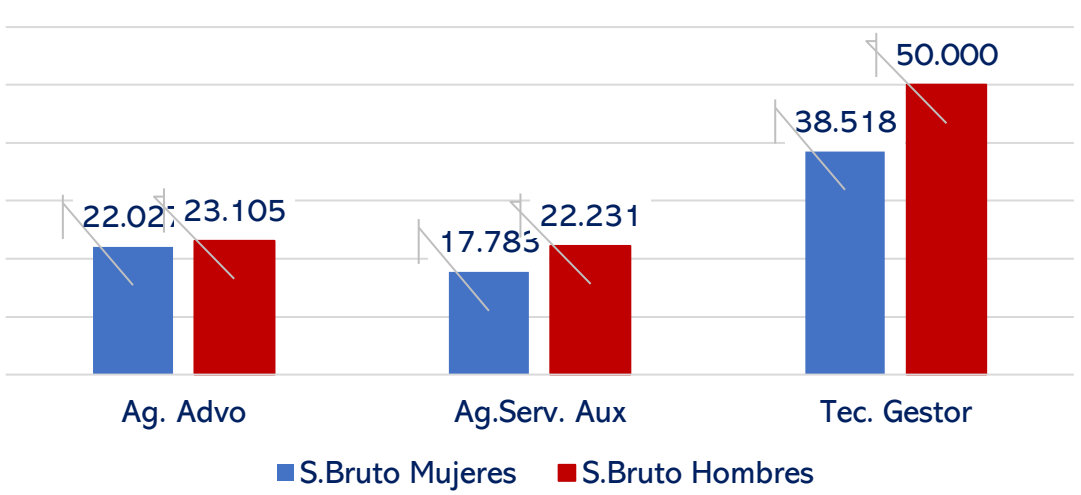
0,690931247

* Formula Brecha Salarial = Salario H - Salario M / H

Brecha salarial por categoría Profesional Mujeres vs Hombres

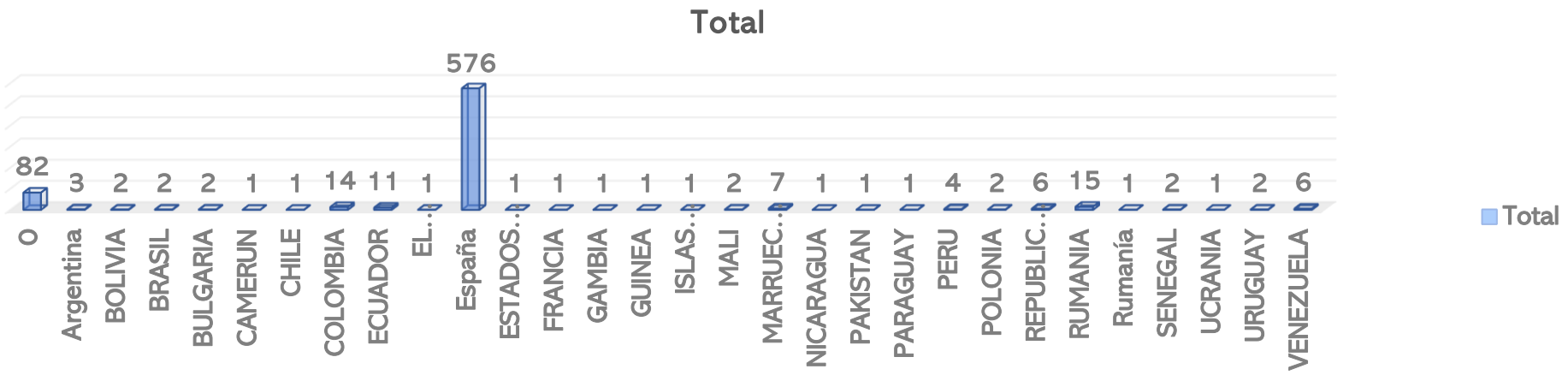
Categoria	Salario Bruto Mujeres 2020	Salario Bruto Hombres 2020	Diferencia Bruto Mujeres-Bruto Hombres 2020	Salario Bruto Mujeres 2021	Salario Bruto Hombres 2021	Diferencia Bruto Mujeres-Bruto Hombres 2021
Agente Administrativo	22.863,03	25.604,21	-2.741,19	22.927	23.105	-178
Ag, Servicio Auxiliar	23.499,70	22.820,44	679,26	17.783	22.231	-4.448
Tec. Gestores	29.536,76	31.918,56	-2.381,80	38.518	40.772	-11.482





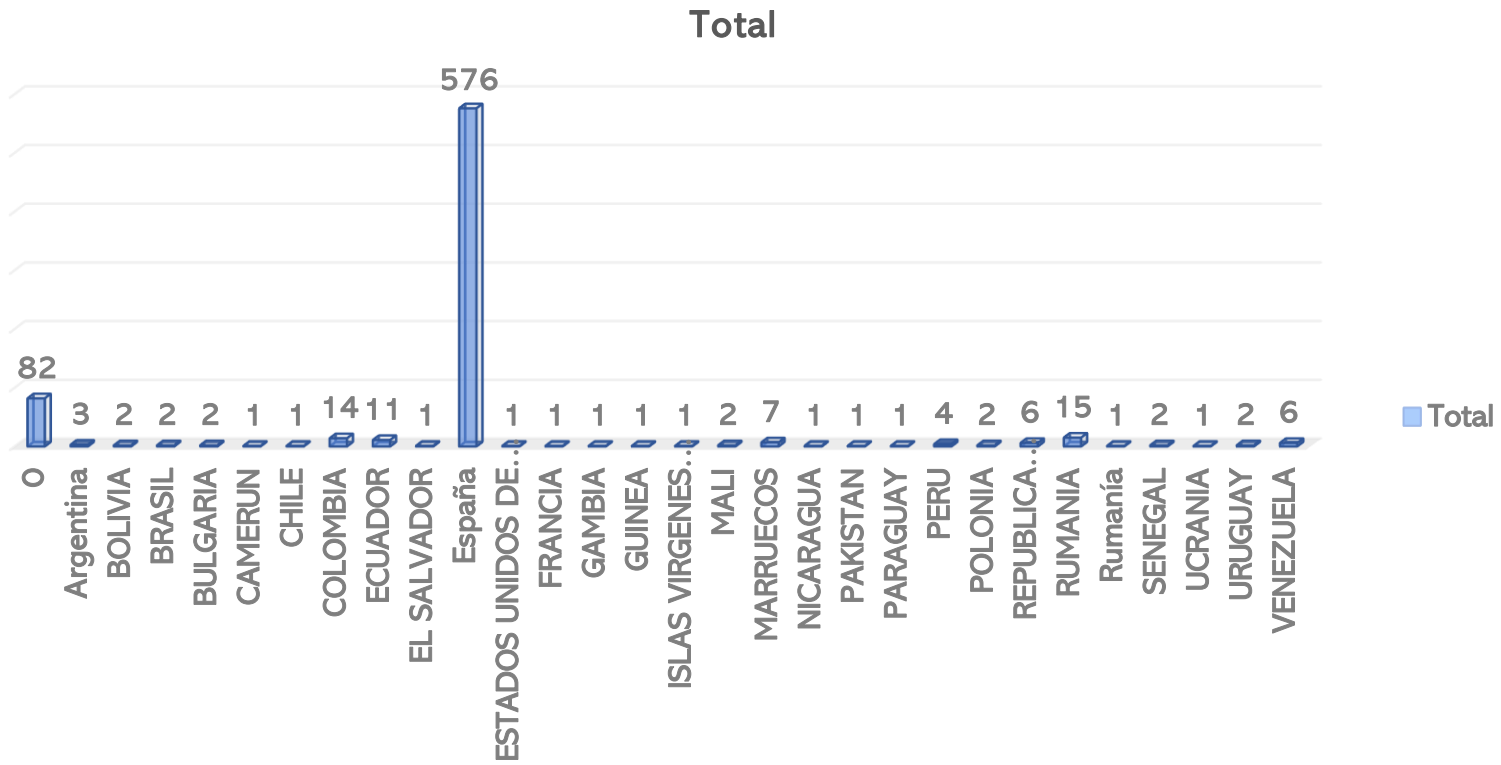
DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDADES Y CATEGORIA PROFESIONAL. AGENTES ADMINISTRATIVOS.

NACIONALIDAD	TOTAL PLANTILLA
0	25
ALEMANIA	1
Argentina	4
BANGLADESH	1
CHINA	1
COLOMBIA	3
CUBA	4
EL SALVADOR	1
España	411
FILIPINAS	1
FRANCIA	1
HONDURAS	1
HUNGRIA	1
IRLANDA	1
Italia	6
LITUANIA	1
MARRUECOS	5
México	1
PAKISTAN	1
PERU	1
Perú	1
POLONIA	1
PORTUGAL	1
REINO UNIDO	1
RUMANIA	22
RUSIA	2
SUECIA	1
UCRANIA	1
URUGUAY	2
VENEZUELA	7
Total general	**510**



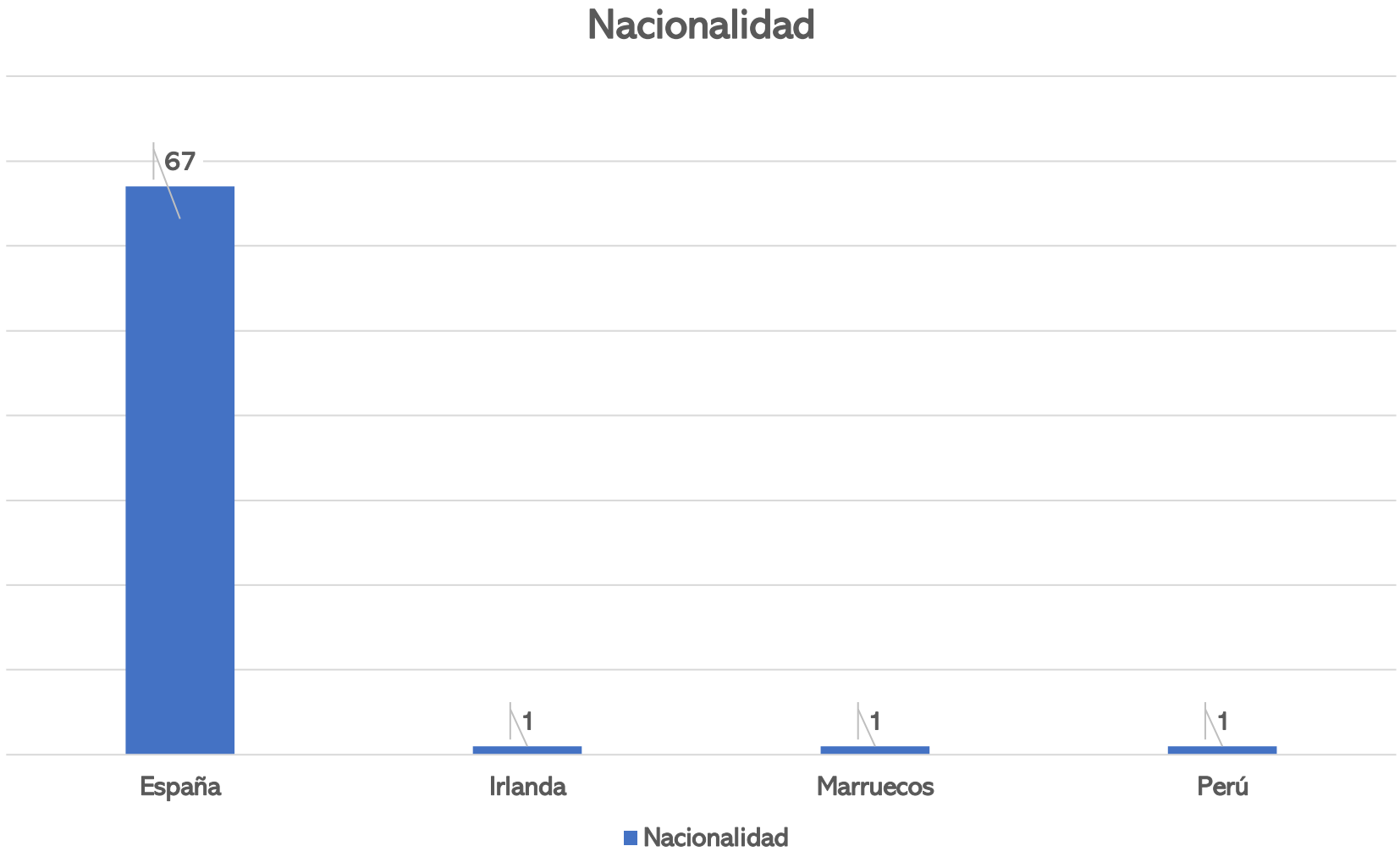
DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDADES Y CATEGORIA PROFESIONAL. SERVICIOS AUXILIARES.

NACIONALIDADES	TOTAL PLANTILLA
0	82
Argentina	3
BOLIVIA	2
BRASIL	2
BULGARIA	2
CAMERUN	1
CHILE	1
COLOMBIA	14
ECUADOR	11
EL SALVADOR	1
España	576
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	1
FRANCIA	1
GAMBIA	1
GUINEA	1
ISLAS VIRGENES BRITANICAS	1
MALI	2
MARRUECOS	7
NICARAGUA	1
PAKISTAN	1
PARAGUAY	1
PERU	4
POLONIA	2
REPUBLICA DOMINICANA	6
RUMANIA	15
Rumanía	1
SENEGAL	2
UCRANIA	1
URUGUAY	2
VENEZUELA	6
Total general	**751**



DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDADES Y CATEGORIA PROFESIONAL. TÉCNICOS GESTORES.

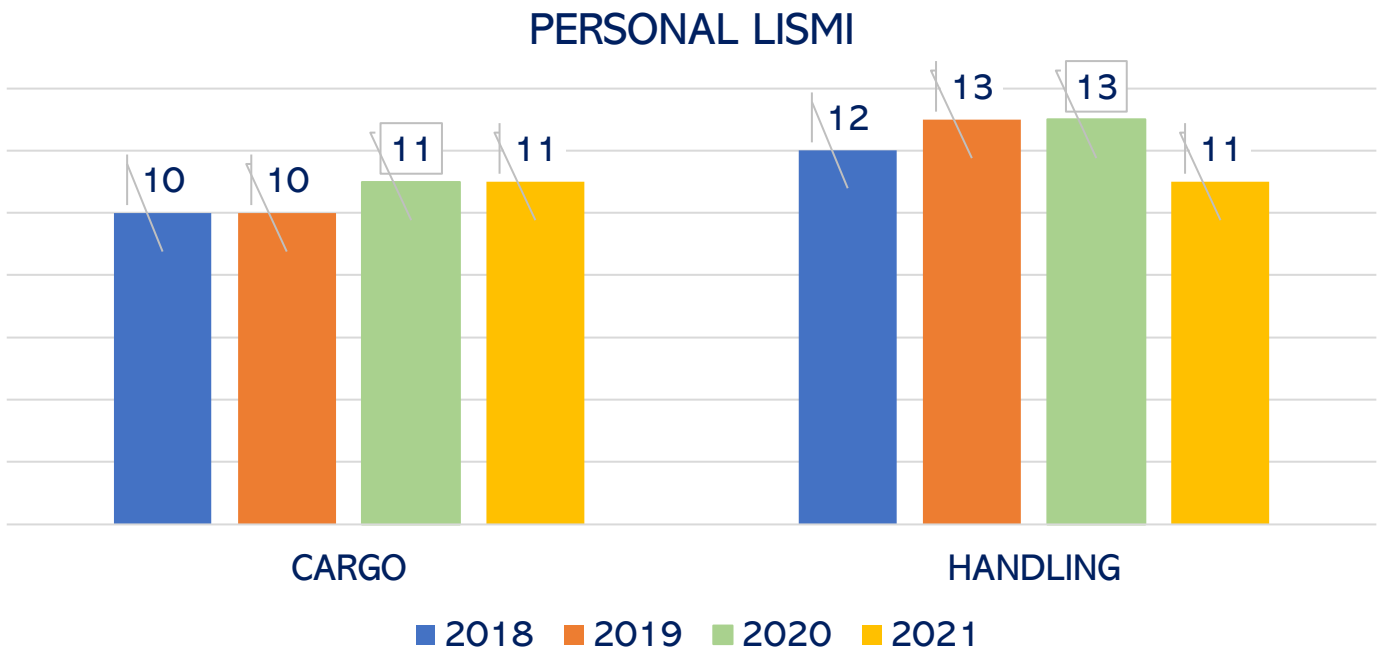
NACIONALIDAD	TOTAL PLANTILLA
España	67
IRLANDA	1
MARRUECOS	1
PERU	1
Total general	**70**



PERSONAL LISMI

PERSONAL LGD				
	2018	2019	2020	2021
CARGO	10	10	11	11
HANDLING	12	13	13	11
TOTAL	22	23	24	22

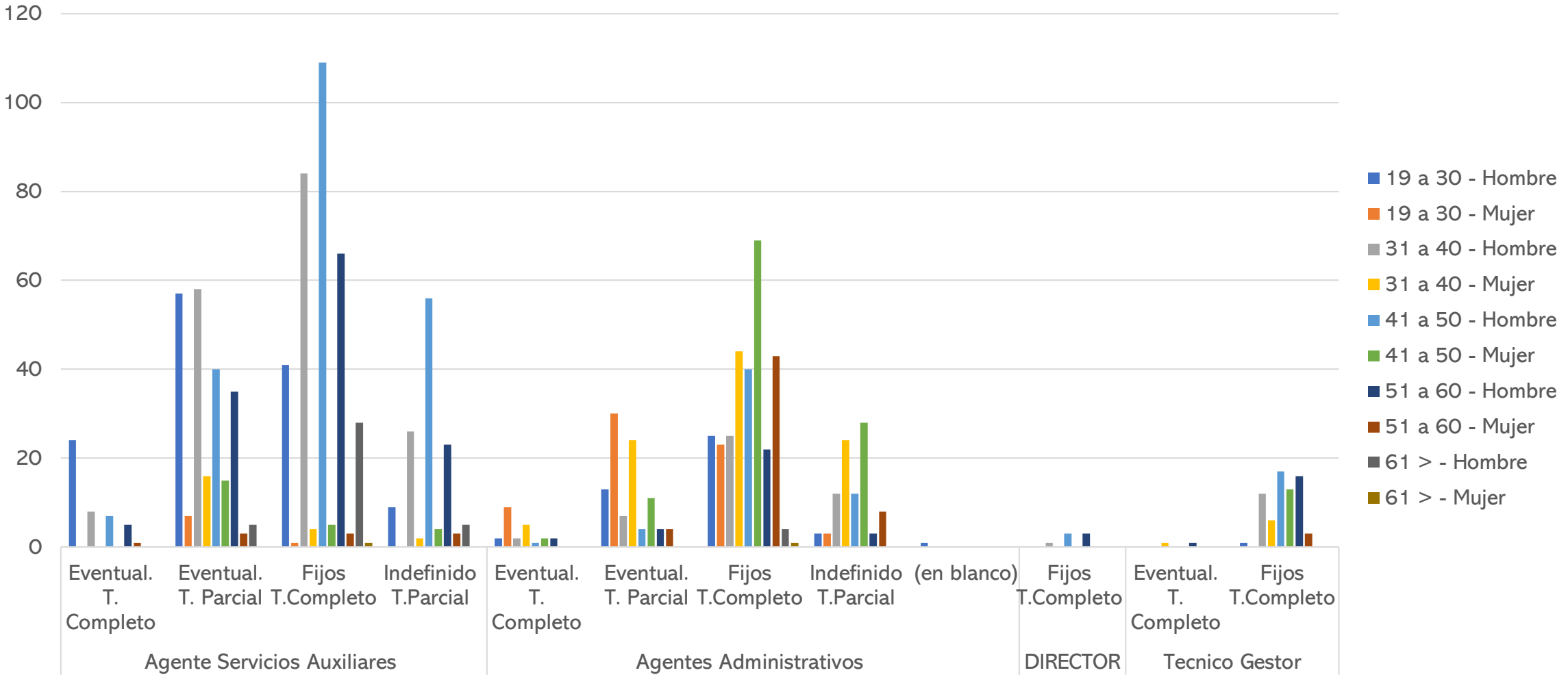
Año 2021	
MAD_Cargo	8
BCN_Cargo	3
MAD_GH	7
OVD_GH	1
SVQ_GH	3
TOTAL	22



DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR SEXO Y EDAD Y TIPO DE CONTRATO.

Cuenta de Código		Rango de Edad	Sexo													
		19 a 30		Total 19 a 30	31 a 40		Total 31 a 40	41 a 50		Total 41 a 50	51 a 60		Total 51 a 60	61 >		Total 61 >	Total general
Categoria *	tipo Contrato *	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		
Agente Servicios Auxiliares	Eventual. T. Completo	24		24	8		8	7		7	5	1	6				45
	Eventual. T. Parcial	57	7	64	58	16	74	40	15	55	35	3	38	5		5	236
	Fijos T.Completo	41	1	42	84	4	88	109	5	114	66	3	69	28	1	29	342
	Indefinido T.Parcial	9		9	26	2	28	56	4	60	23	3	26	5		5	128
Total Agente Servicios Auxiliares		131	8	139	176	22	198	212	24	236	129	10	139	38	1	39	751
Agentes Administrativos	Eventual. T. Completo	2	9	11	2	5	7	1	2	3	2		2				23
	Eventual. T. Parcial	13	30	43	7	24	31	4	11	15	4	4	8				97
	Fijos T.Completo	25	23	48	25	44	69	40	69	109	22	43	65	4	1	5	296
	Indefinido T.Parcial	3	3	6	12	24	36	12	28	40	3	8	11				93
	(en blanco)	1		1													1
Total Agentes Administrativos		44	65	109	46	97	143	57	110	167	31	55	86	4	1	5	510
DIRECTOR	Fijos T.Completo				1		1	3		3	3		3				7
Total DIRECTOR					1		1	3		3	3		3				7
Tecnico Gestor	Eventual. T. Completo					1	1				1		1				2
	Fijos T.Completo	1		1	12	6	18	17	13	30	16	3	19				68
Total Tecnico Gestor		1		1	12	7	19	17	13	30	17	3	20				70
Total general		176	73	249	235	126	361	289	147	436	180	68	248	42	2	44	1338

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR SEXO Y EDAD Y TIPO DE CONTRATO.

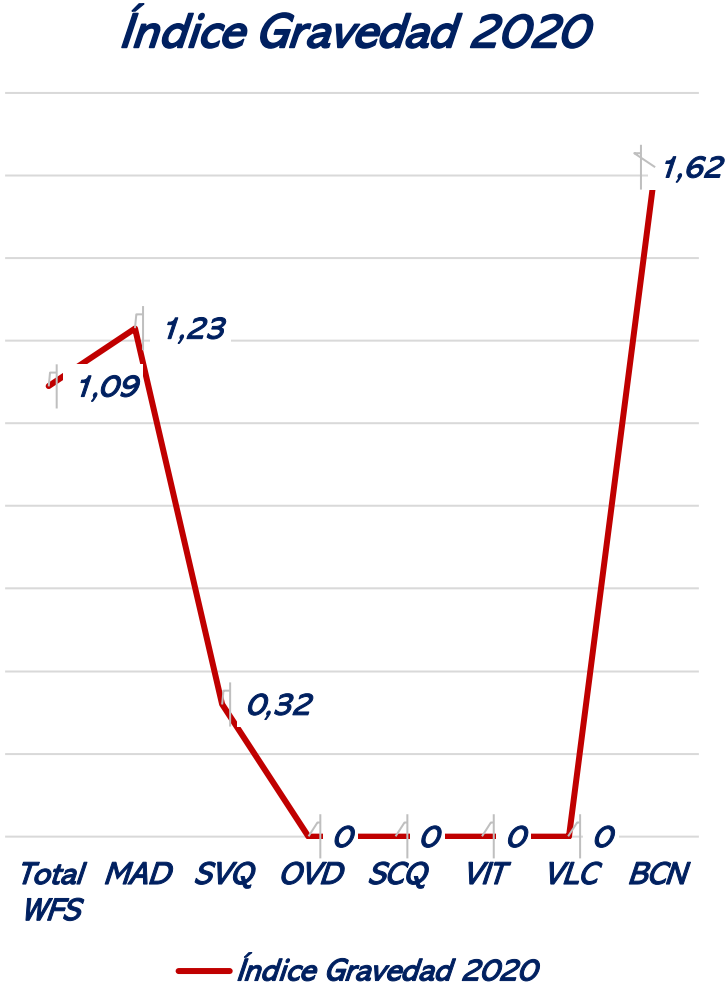


ABSENTISMO.

Etiquetas de fila	Suma de Base cotización de la baja*	Cuenta de Días de prestación económica por IT*
Accidente de trabajo	224.400,11 €	87
Accidente no laboral	72.734,41 €	17
Enfermedad común	1.491.092,21 €	666
Total general	**1.788.226,73 €**	**770**

Siniestrabilidad 2021.

Índices	TOTAL WFS	MAD H+C	SVQ	OVD	SCQ	VIT	VLC	BCN
Incidencia	50,31	62,76	15,69	0,0	0,0	0,00	0,0	36,16
Frecuencia	27,95	34,87	8,72	0,0	0,0	0,00	0,0	20,09
Absoluto frecuencia	43,53	51,93	15,97	0,0	0,0	116,57	0,0	28,70
Gravedad	1,09	1,23	0,32	0,0	0,0	0,00	0,0	1,62



Índice de incidencia: Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada mil trabajadores. Representa el riesgo de cada trabajador de sufrir un accidente con baja en relación a la plantilla de la empresa.

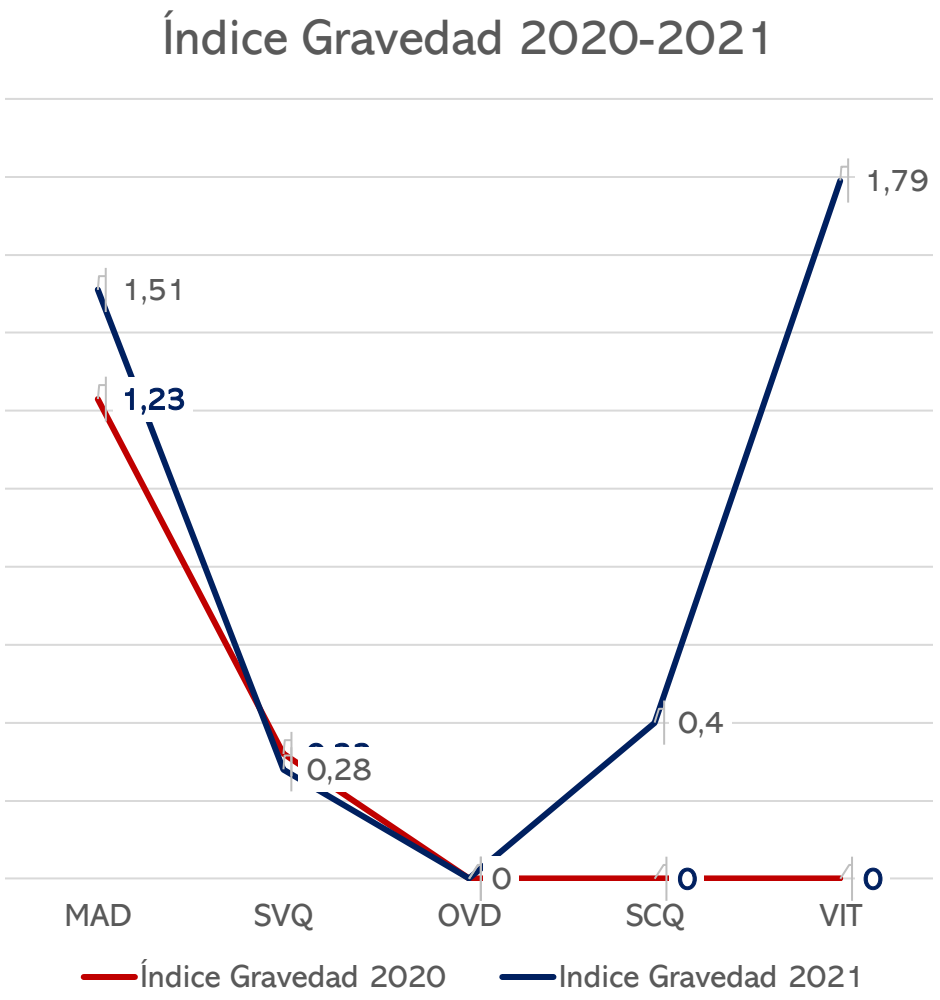
- Índice de frecuencia: Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa cada cuantas horas de trabajo se produce un accidente con baja.

- *Índice absoluto de frecuencia*: Es el número de accidentes (expedientes) con baja y sin baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo determinado. Es más representativo que el ordinario de frecuencia al incluir los accidentes sin baja. Muestra la probabilidad real de cada trabajador de tener un accidente en un periodo de tiempo determinado.

- Índice de gravedad: Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas.

Siniestrabilidad Handling.

	2020		2021	
BASE	IF	IG	IF	IG
MADRID	62,76	1,23	49,7	1,51
SEVILLA	8,72	0,32	18,12	0,28
ASTURIAS	0,00	0,00	0,0	0,0
SCQ	0.00	0,00	79,37	0,4
VIT	0,00	0,00	44,3	1,79

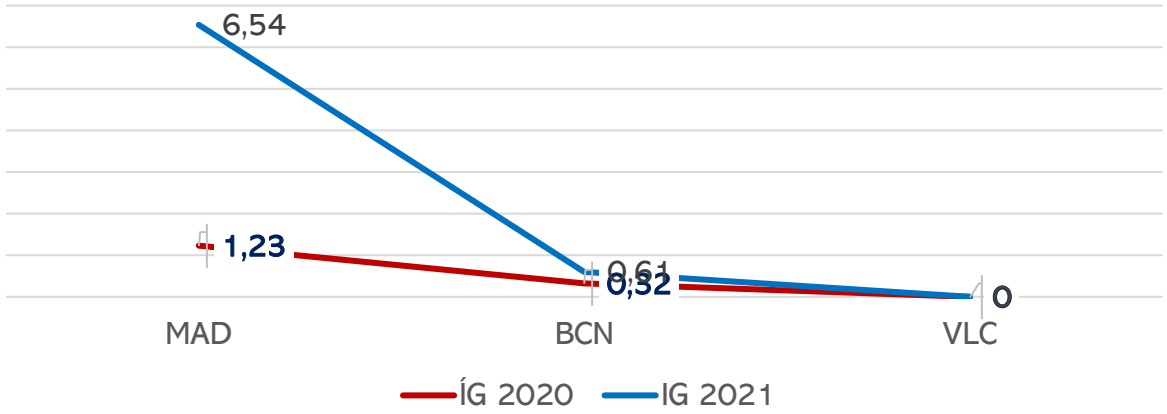


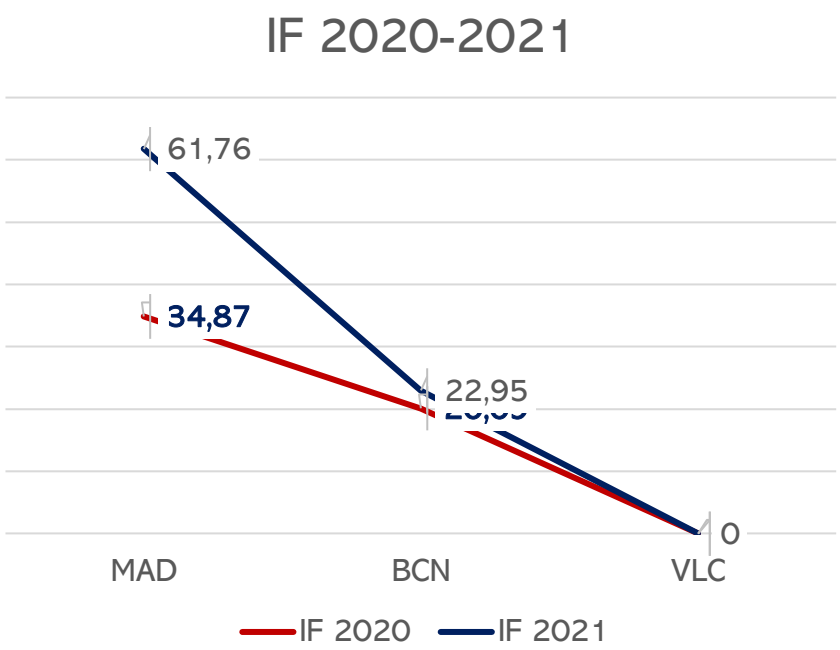
- Índice de frecuencia: Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada millón de horas
trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa cada cuantas horas de trabajo se
produce un accidente con baja..

- Índice de gravedad: Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas.

Siniestrabilidad Cargo

BASE	2020		2021	
	IF	IG	IF	IG
MADRID	34,87	1,23	61,76	6,54
BARCELONA	20,09	0,32	22,95	0,61
VALENCIA	0	0	0	0





- Índice de frecuencia: Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa cada cuantas horas de trabajo se produce un accidente con baja..

- Índice de gravedad: Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado. Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas.

DESPIDO POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO, TRAMO DE EDAD.

Cuenta de Código	Etiquetas de columna												
	Hombre					Total Hombre	Mujer					Total Mujer	Total general
Etiquetas de fila	19 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 >		19 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 >		
Agente Servicios Auxiliares	**131**	**176**	**212**	**129**	**38**	**686**	**8**	**22**	**24**	**10**	**1**	**65**	**751**
51 - Dimisión / Baja Voluntaria	9	7	4	3		23		3	1			4	27
53 - Baja por Despido Disciplinario Individual	2	3				5							5
56 - Baja por Fallecimiento				1		1							1
58 - Baja por Pase a Pensionista del Trabajador			3	1	3	7							7
63 - Baja por Excedencia Voluntaria o Forzosa	1	3	7			11							11
65 - Baja por Agotamiento de IT		1				1							1
73 - Baja por Excedencia Cuidado Familiares			1			1							1
74 - Baja por Otras Causas de Suspensión			1		1	2							2
85 - Baja por No Superar el Periodo de Prueba				1		1		1		1		2	3
93 - Baja por Fin de Contrato Temporal o de Duración Determinada	20	17	20	9	2	68	3	6	1	1		11	79
99 - Otras Causas de Baja	1					1							1
Novación contractual			1			1							1
(en blanco)	98	145	175	114	32	564	5	12	22	8	1	48	612
Agentes Administrativos	**44**	**46**	**57**	**31**	**4**	**182**	**65**	**97**	**110**	**55**	**1**	**328**	**510**
51 - Dimisión / Baja Voluntaria	4	1	1	2		8	5	2	5			12	20
53 - Baja por Despido Disciplinario Individual	1					1	1					1	2
58 - Baja por Pase a Pensionista del Trabajador				1	1	2							2
63 - Baja por Excedencia Voluntaria o Forzosa	3	3	2	1		9		4	2			6	15
68 - Excedencia Cuidado de Hijos		1				1		1				1	2
93 - Baja por Fin de Contrato Temporal o de Duración Determinada	4	1	2	1		8	15	6	1			22	30
Novación contractual		2	1			3		1	1	1		3	6
(en blanco)	32	38	51	26	3	150	44	83	101	54	1	283	433
DIRECTOR		**1**	**3**	**3**		**7**							**7**
51 - Dimisión / Baja Voluntaria			1			1							1
(en blanco)		1	2	3		6							6
Tecnico Gestor	**1**	**12**	**17**	**17**		**47**		**7**	**13**	**3**		**23**	**70**
51 - Dimisión / Baja Voluntaria		1	1			2							2
93 - Baja por Fin de Contrato Temporal o de Duración Determinada				1		1							1
(en blanco)	1	11	16	16		44		7	13	3		23	67
Total general	**176**	**235**	**289**	**180**	**42**	**922**	**73**	**126**	**147**	**68**	**2**	**416**	**1338**

10.- FORMACIÓN

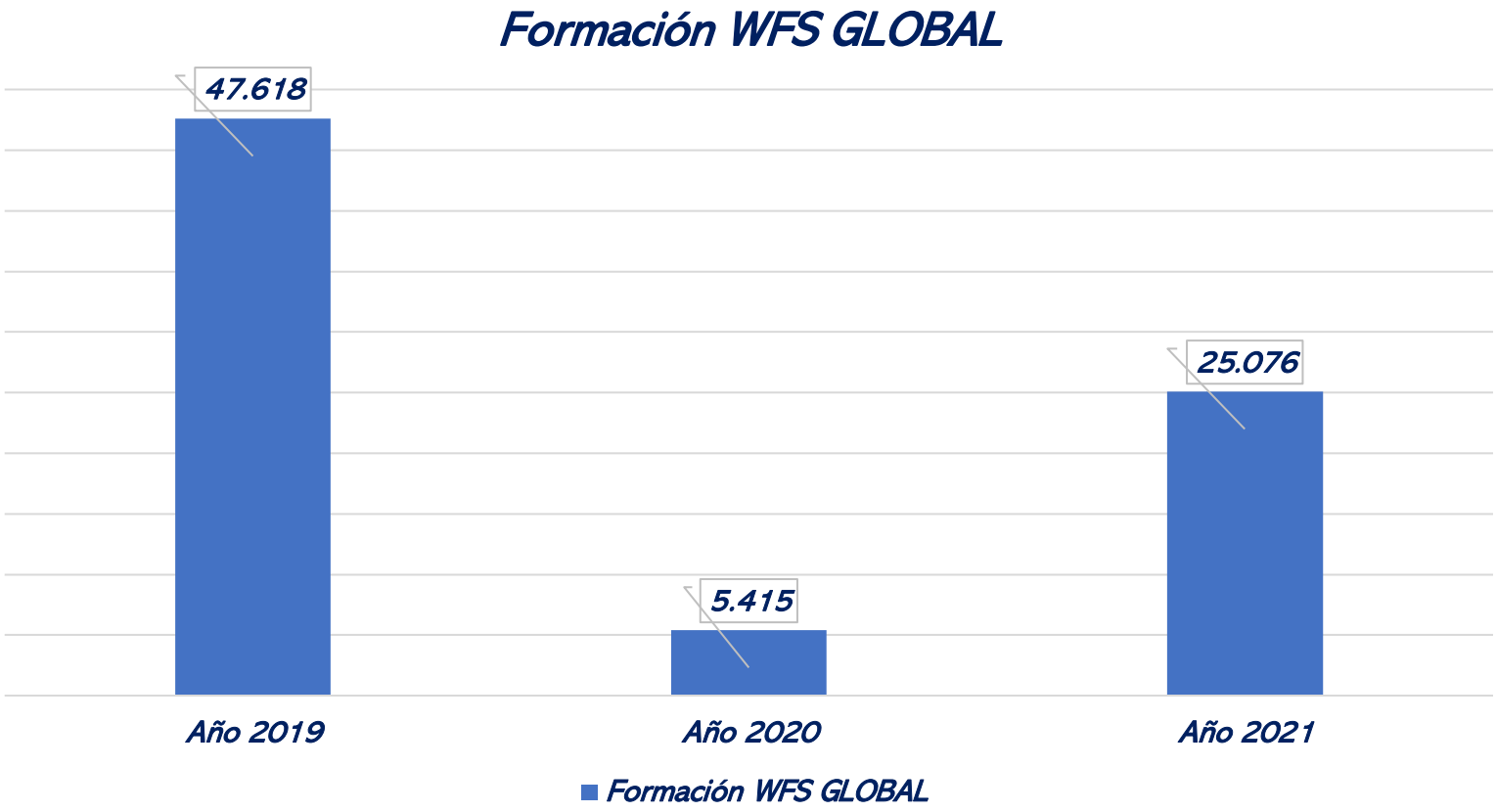
REPORTE INFORMACIÓN NO FINANCIERA AÑO 2022 (EJERCICIO 2021)

FORMACIÓN WFS TOTAL

FORMACIÓN WFS_HORAS		
2019	2020	2021
47.618	5.415	25.064

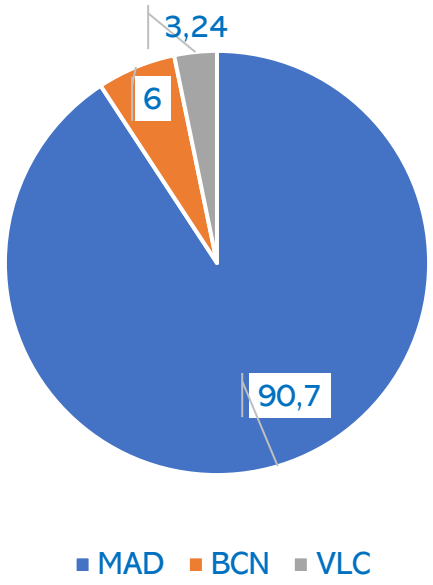
FORMACIÓN CARGO HORAS		
2019	2020	2021
-	-	6.842

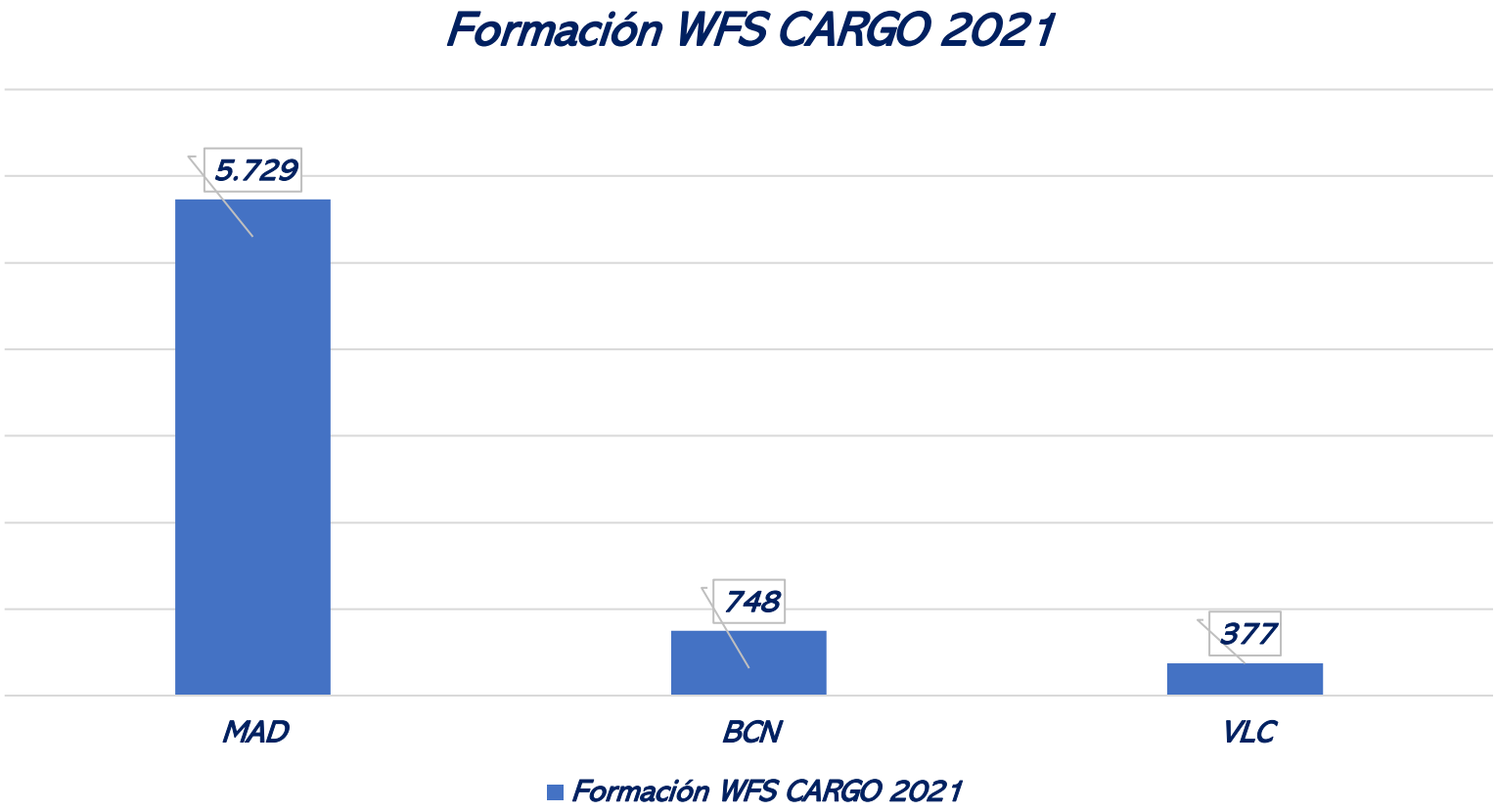
FORMACIÓN HANDLING HORAS		
2019	2020	2021
-	-	18.222



FORMACIÓN WFS CARGO POR ESTACIÓN

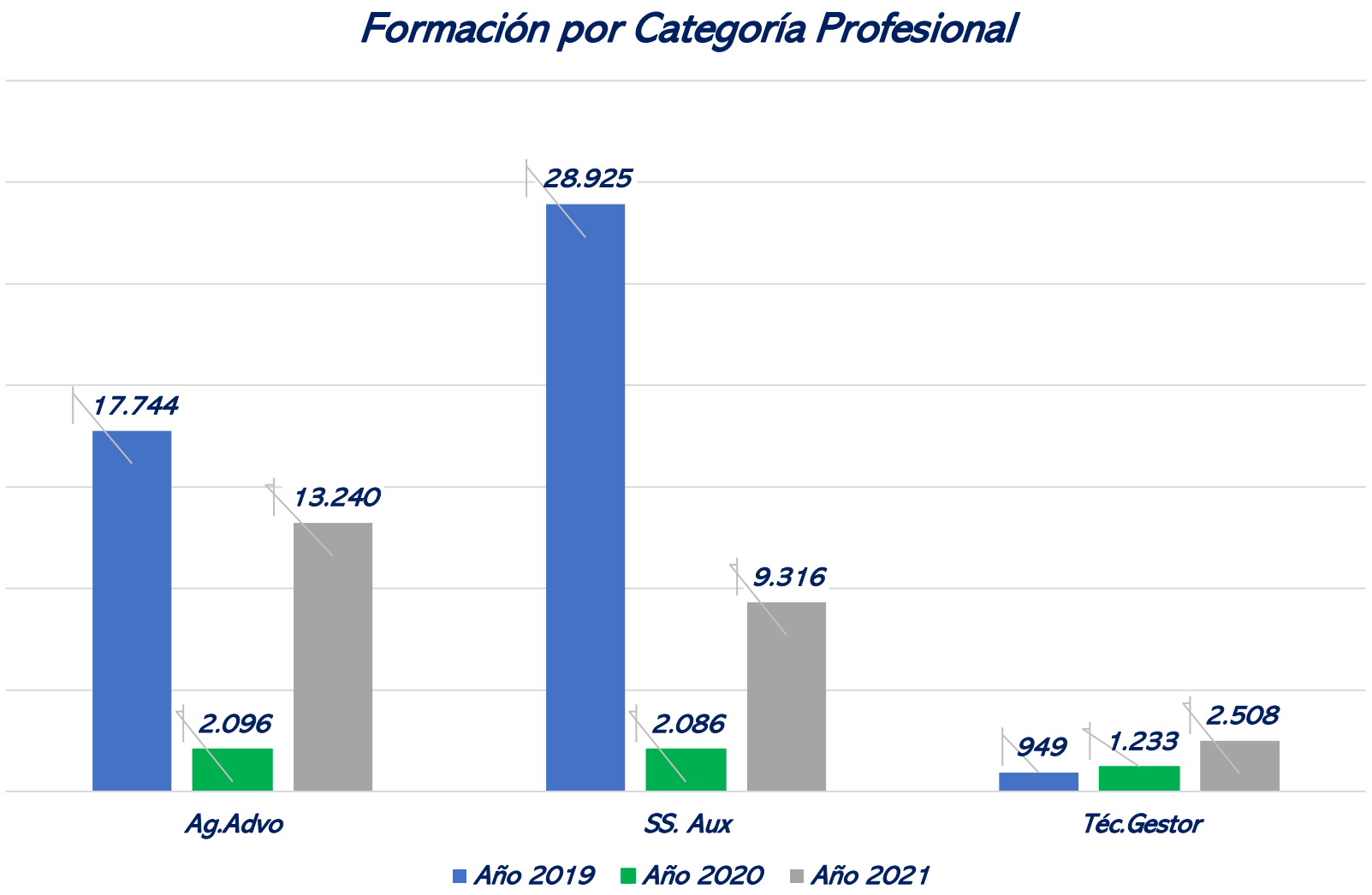
FORMACIÓN CARGO HORAS 2021		
MAD	BCN	VLC
5.729	748	377





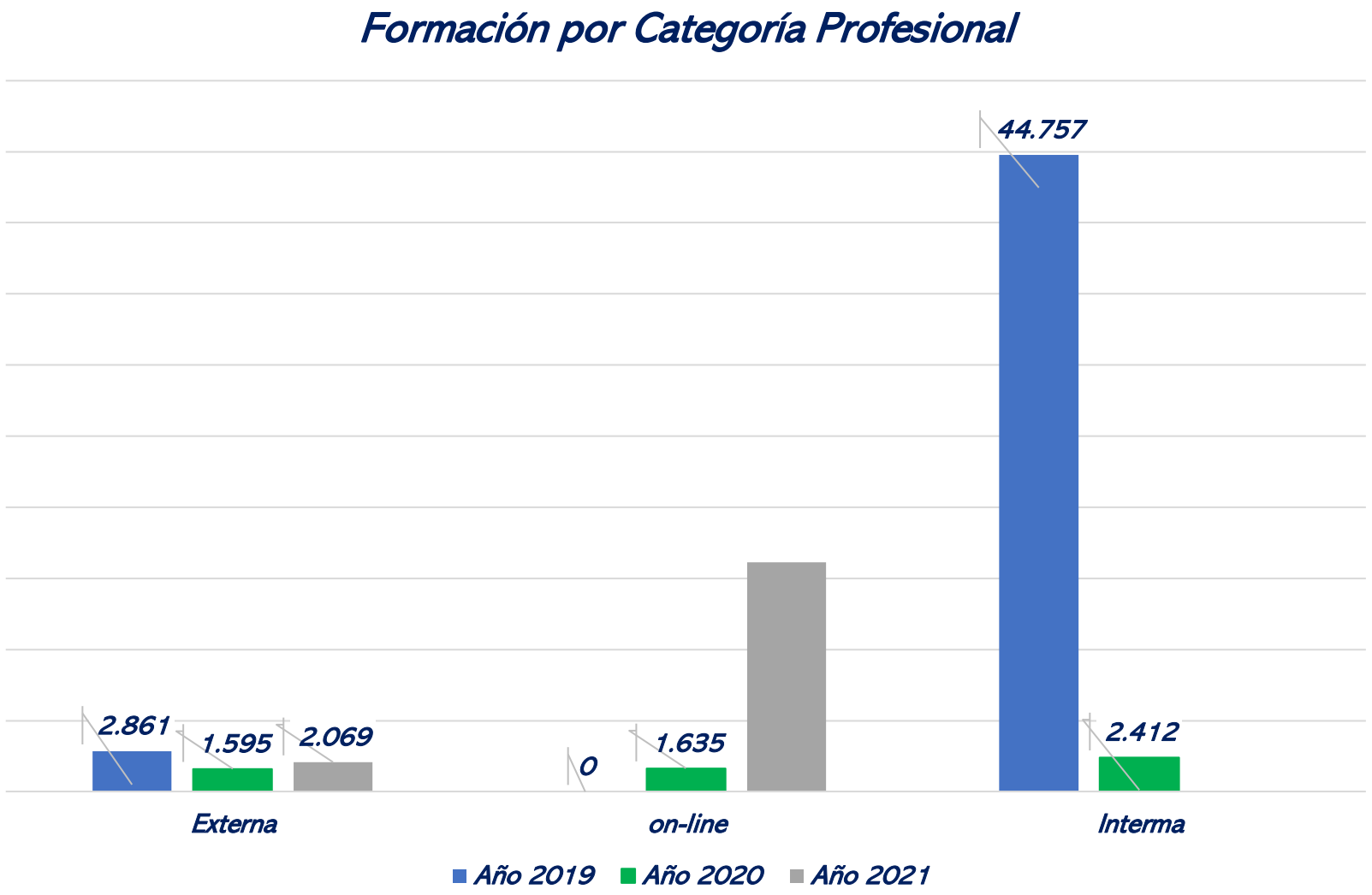
FORMACIÓN WFS TOTAL POR CATEGORIA PROFESIONAL

FORMACIÓN WFS_HORAS POR CATERIA PROFESIONAL			
	2019	2020	2021
Agente Administrativo	17.744	2.096	13.240
Agente SS. Auxiliares	28.925	2.086	9.316
Téc. Gestor	949	1.233	2.508
TOTAL	47.618	5.415	25.064



FORMACIÓN WFS TOTAL POR TIPO DE FORMACIÓN

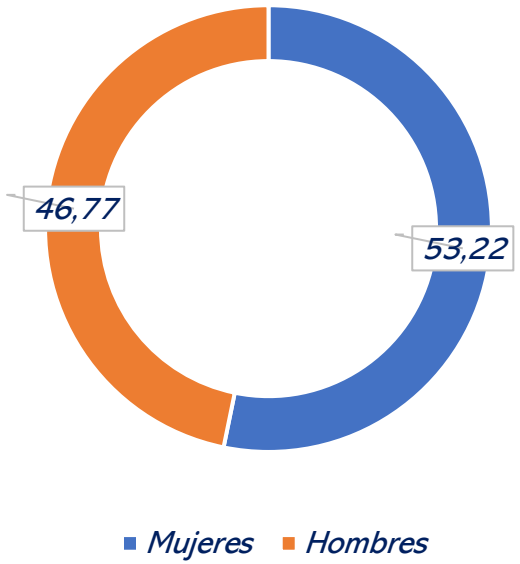
FORMACIÓN WFS_HORAS POR TIPO DE FORMACIÓN_Handling			
	2019	2020	2021
Externa	2.861	1.562	2.069
On-line	n.d	1.635	16.113
Interna	44.757	2.412	40
TOTAL	47.618	5.415	18.022



FORMACIÓN WFS TOTAL POR SEXO

FORMACIÓN WFS_HORAS POR SEXO			
	2019	2020	2021
Mujeres	21.459	1.586	13.840
Hombres	26.159	3.877	12.162
TOTAL	47.618	5.433	26.002

% Formación MvsH 2021



Relaciones Sociales.

La organización del dialogo social se realiza a través del Comité de empresa y del dpto. Recursos Humanos, las informaciones y/o consultas se envían a los empleados a nivel individual través de la intranet desde el Portal del Empleado, por emails y notificaciones por escrito, a nivel colectivo se hacen publicaciones en el centro de información de la intranet, en los tablones informativos de las zonas comunes, por read and sing (sistema de notificaciones).

- El 99,9% de los empleados está cubierto por el convenio colectivo a nivel nacional, quedando excluidos los miembros de la cúpula directiva.
- En materia de seguridad y salud en el trabajo se encuentra vigente el Plan de Autoprotección y Medidas de Emergencia 2021; siguiendo lo establecido en:
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Contra Incendios en los establecimientos industriales.
- Real Decreto 314/2006 por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

SAFETY & SECURITY.

Mensualmente se producen reunions de seguimiento para evaluar la evolución de los KPI´s de Safety & Security.

	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
AEROPUERTO	Madrid	78	Madrid	77	Madrid	**82**	Madrid	**88**
DEPARTAMENTO	Rampa	95	Rampa	90	Rampa	**91**	Rampa	**94**
SEVERIDAD	C (3 o más días de baja)	79	C (3 o más días de baja)	76	C (3 o más días de baja)	**77**	C (7 o más días de baja)	**81**
GÉNERO	Hombre	86	Hombre	74	Hombre	**73**	Hombre	**88**
RANGO DE EDAD	De 41 a 50	39	De 41 a 50	38	De 31 a 40	**41**	De 41 a 50	**47**
CONTACTO	Sobreesfuerzos	45	Sobreesfuerzos	62	Sobreesfuerzos	**50**	Sobreesfuerzos	**31**
PARTE DEL CUERPO LESIONADA	Mano	20	Espalda, incluida columna vertebral	22	Pierna, incluida la rodilla	**27**	Pierna, incluida la rodilla Pie	**19**
TIPO DE LESIÓN	Torceduras y esguinces	36	Torceduras y esguinces	43	Lesiones internas	**23**	Torceduras y esguinces	**25**
AGENTE MATERIAL	Cargas manipuladas a mano	38	Cargas manipuladas a mano	40	Cargas manipuladas a mano	**41**	Otros	**25**
TAREA	Carga/ descarga a pie de avión	20	Carga/ descarga en bodega	19	Carga/ descarga en bodega	**32**	Carga/ descarga en bodega	**34**

11. IGUALDAD ACCESIBILIDAD

1.- IGUALDAD

- El objetivo del Plan de Igualdad de WFS no es solo evitar las discriminaciones por razón de sexo, sino también conseguir la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la empresa, la contratación y las condiciones de trabajo, la promoción, la formación, la retribución, la conciliación de vida personal, familiar y laborar, la salud laboral, etc.
- En la actualidad disponemos de un plan de igualdad, pendientes de la actualización de datos debido a la posterior incorporación del negocio de Handling.
- En el plan de igualdad hemos introducido objetivos y adoptado medidas para el acceso a la empresa, como revisar y modificar los documentos que se utilizan en los procesos de selección, utilizar pruebas objetivas, revisión y modificación de lenguaje y guiones.
- Para la promoción del personal se hará un seguimiento de la participación y promoción en el que se analizaran y revisaran los datos. Para la formación se hará un seguimiento del plan de formación anual en el que se incluirán políticas de igualdad y no discriminación en la formación inicial y se informara al personal de la existencia de una bolsa de horas con las horas de formación fuera de la jornada laboral.

2.- IGUALDAD

- En el protocolo contra el acoso y por razón de sexo publicado en el portal del empleado desde el 15-02-2018. Toda persona tiene derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles e intimidatorios hacia su persona, y a tener garantizada su dignidad e integridad física y moral. WFS adquiere como compromiso consolidar un entorno en el que las personas puedan trabajar en un ambiente laboral respetuoso con la dignidad y la libertad personal. Tener "tolerancia cero", en el seno de la empresa, a situaciones de acoso en ninguna de sus formas, así como de las falsas denuncias de acoso. Garantizar la protección de las personas víctimas de esta situación y Aplicar medidas correctoras ante situaciones de acoso.

- La política contra la discriminación tiene como referencia en el Código de Conducta, en el que se establecen los principios generales para desarrollar su actividad de forma ética, íntegra, responsable y respetando todas las leyes y normativas de aplicación. Este Código establece unas pautas de comportamiento que los empleados deben adoptar para tener conductas personales y profesionales ejemplares que representan los valores de WFS.

3 ACCESIBILIDAD

- Las instalaciones en las terminales de carga disponen de rampas peatonales ubicadas en la zona de muelles desde las que se pueden acceder a las oficinas de operaciones. Las oficinas que están ubicadas en las terminales de pasajeros cumplen con los requisitos del Aeropuerto y disponen de espacios, ascensores, puertas y baños de fácil acceso para personas con discapacidad o movilidad reducida.

REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

Contiene elementos de comparación
Años 2016 hasta 2021

WFS

Worldwide Flight Services

DERECHOS HUMANOS

- En materia de Derechos Humanos debido al desarrollo de nuestra actividad WFS dispone de Convenio Colectivo de la división de Carga y Convenio del Sector para la división de Handling, protocolos contra el acoso y Plan de Igualdad y la política del código ético que en conjunto tienen medidas para evitar a la vulneración de estos derechos.
- WFS ESPAÑA no opera en ningún país que se encuentre cuestionado por su respeto a los derechos humanos.

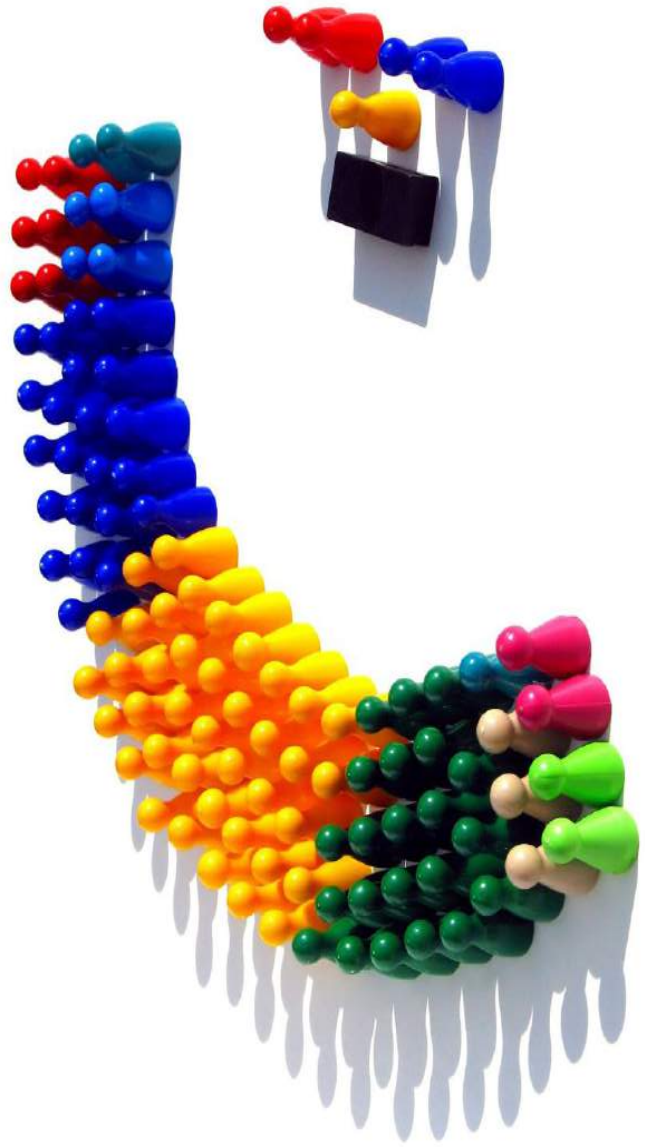
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

- Según la Convención Marco de las Naciones Unidas contra la corrupción así como la Guía de Implementación para la Gestión de los riesgos en la lucha contra la corrupción identifica que los tres principales aspectos que inciden en los riesgos en esta materia son:
- Países en los que la entidad tiene actividad
- Sector al que pertenece la entidad
- Tipo de cliente de la entidad.

- WFS opera en España considerada dentro de los países de RIESGO BAJO.
- WFS opera dentro del sector de Transporte y Almacenamiento que se encuentra dentro del sector RIESGO BAJO.
- WFS centra su actividad en clientes LÍNEAS ÁREAS en los que prima la seguridad y que podemos considerar como clientes de RIESGO BAJO

POLÍTICAS IMPLEMENTADAS POR WFS LUCHAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

- WFS S.A dispone en la actualidad de las siguientes políticas implantadas en su organización, algunas de ellas son corporativas (ética) a nivel mundial y otras son nacionales, todas ellas son revisadas y aprobadas por el comité local de calidad durante la revisión del sistema que se realiza a principios del ejercicio
  - ***ÉTICA.***
  - Política de Regalos e Invitaciones
  - Política Anticorrupción
- Esta política/código es notificado a todos los empleados y hace de guía de conducta a los mismos,
- Adicionalmente a la política anticorrupción existen unas disposiciones específicas para la prevención contra el blanqueo de capital
- WFS no realiza ninguna aportación o colabora con ninguna fundación o entidad sin ánimo de lucro
- Siguiendo la política del punto anterior WFS no patrocina ningún equipo o actividad
  - Código de Conducta
  - Sanciones Comerciales



REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_SOCIEDAD

AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

Contiene elementos de comparación
Años 2016 hasta 2021

WFS

Worldwide Flight Services

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

DIMENSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL*

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Beneficios antes de impuestos (€)	6.641.685,46	10.463.741,03	13.549.853,79	13.772.417	2.589.656	13.120.746
Impuesto Sociedades (€)	87.109,95	2.000.518,09	2.706.187,74	2.828.526	-33.888	- 2.443.251
Bonificaciones FUNDAE (€)	15.991,00	32.119,50	48.070,21	-47.375	-	79.894,78
* Los datos están pendientes de confirmación con el cierre de cuentas						

Valor Económico Directo Generado 2021
Ingresos

68.535.726

Valor Económico Distribuido 2021
Salarios, Seguridad Social, impuestos, compras

29.444.960

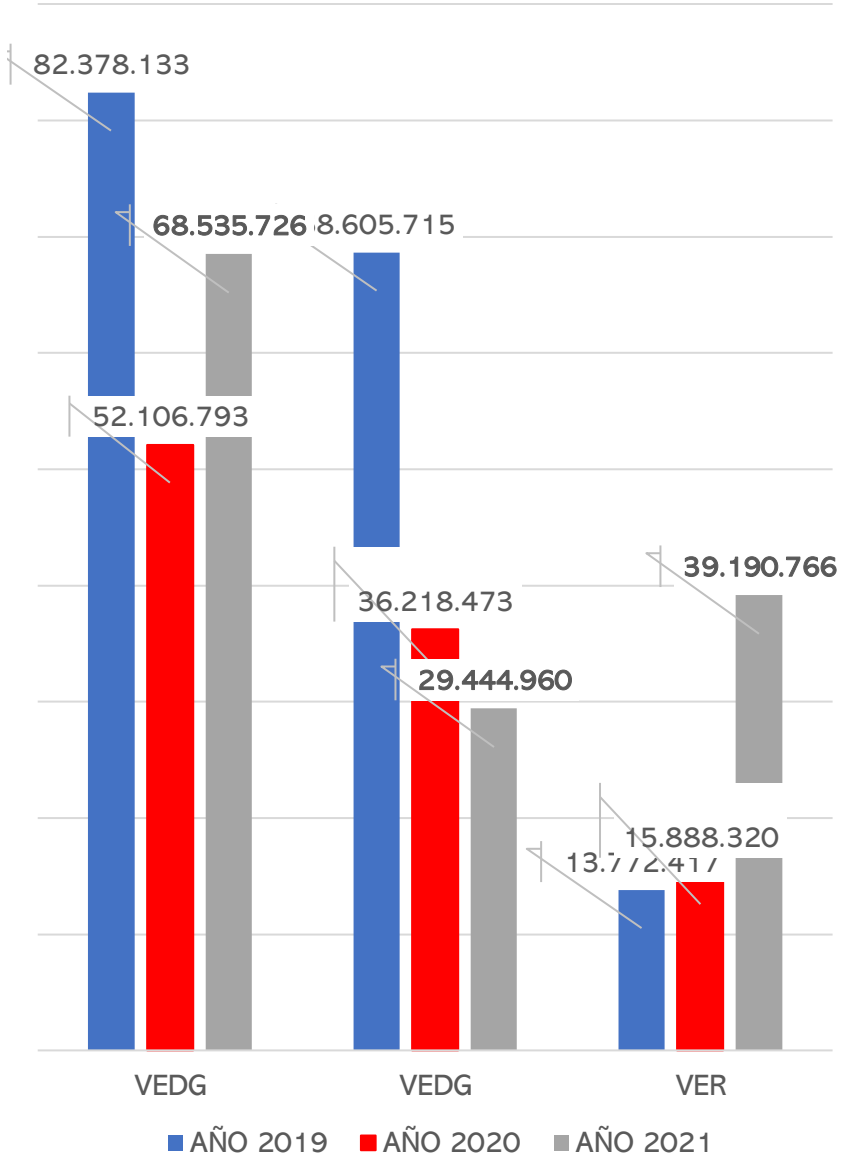
Valor Económico Retenido 2021
(VEDG-VED)

39.190.766

Datos extraídos de la Cuenta de Perdidas y Ganancias 2021

*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.



REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_SOCIEDAD_CLIENTES HANDLING

AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

Contiene elementos de comparación
Años 2016 hasta 2021

WFS

Worldwide Flight Services

SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

Objeto del informe

Evaluar la calidad percibida por nuestros clientes en el desarrollo de nuestra actividad durante el año 2020. 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

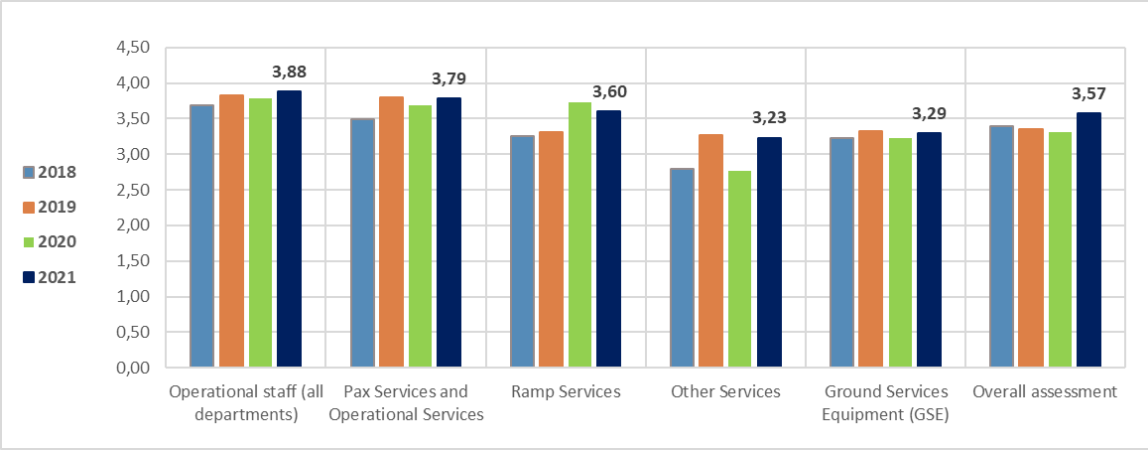
Se ha remitido la encuesta a nuestros principales clientes, en total 25 y se reciben 19 respuestas lo que supone un 76% de participación, esto representa un 30% más de respuestas respecto al año 2020, siendo el año de mayor participación. Este porcentaje se considera representativo no siendo necesaria la realización de estudios complementarios adicionales.

VALORACIÓN GLOBAL

	2018	2019	2020	2021
Check in and boarding staff attitude and knowledge	3,71	4,00	3,50	3,77
Lost and found staff attitude and knowledge	3,93	4,00	4,00	4,00
Dispatcher staff attitude and knowledge	3,60	3,71	3,10	3,81
Supervisors and Duty Managers attitude and knowledge	3,81	3,91	4,46	4,00
Ramp Staff attitude and knowledge	3,33	3,48	3,83	3,80
Passenger Services Pack	3,57	3,75	3,60	3,69
Check and boarding in staff image and friendliness	3,50	3,80	3,60	3,77
Decision making skills at check-in and boarding areas	3,14	3,70	3,40	3,77
Lost & found service pack	3,64	4,00	4,10	4,00
Flight Operations services Pack	3,57	3,70	3,50	3,73
Load control service	3,56	3,79	3,67	3,77
Communications service	3,46	3,89	3,92	3,76
Ramp Services pack	3,07	3,26	3,54	3,33
The overall baggage service your company receive is	3,00	3,26	3,75	3,69
Safety procedures	3,47	3,35	3,77	3,67
Security procedures	3,50	3,35	3,85	3,70
Cargo and Mail pick-up and delivery from/to aircraft side	2,33	2,94	4,00	3,18
De-/ Anti- icing Service	2,50	N/V	N/V	3,00
Cleaning	3,18	3,41	2,13	3,29
Water/Toilet Service	3,13	3,47	2,17	3,45
Quantity	3,13	3,22	3,23	3,29
Maintenance condition	3,33	3,43	3,23	3,30
The overall handling services your company receives is	3,40	3,35	3,31	3,57

SATISFACCIÓN CLIENTE. Calidad Percibida Ground Handlind 2021

- **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.



	2018	2019	2020	2021
Operational staff (all departments)	3,68	3,82	3,78	3,88
Pax Services and Operational Services	3,49	3,80	3,68	3,79
Ramp Services	3,26	3,31	3,73	3,60
Other Services	2,79	3,27	2,76	3,23
Ground Services Equipment (GSE)	3,23	3,33	3,23	3,29
Overall assessment	3,40	3,35	3,31	3,57

SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

Puntuación por Compañía

- En este apartado presentamos el resultado con el que cada compañía valora nuestro servicio global (pregunta 23) frente al promedio de la puntuación que nos asignan para cada servicio.
- Las compañías Air Canadá y FedEx no han llegado a una valoración aceptable de nuestro servicio, sus comentarios respecto a la debilidad del servicio se recogen en el apartado

	2018		2019		2020		2021		
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	3	3,00 - Bueno	2	2,81 - Regular					
Air Canada							1	2,8 - Regular	
Air China Cargo					3	3,30 - Bueno	4	4,36 - Muy bueno	
AirBrigde Cargo							3	3 - Bueno	
Airest							4	4 - Muy bueno	
Air Europa			4	3,90 - Bueno					
Air France					5	4,81 - Muy bueno	4	3,76 - Bueno	
Almasria					3	2,95 -Regular			
AMC Airlines					3	2,95 -Regular			
ASL Belgium			2	2,32 - Regular					
ASL Ireland							4	3,43 - Bueno	
British Airways	4	4,80 - Muy bueno	5	4,81 - Muy bueno			5	5 - Excelente	
Delta	3	3,18 - Bueno	1	1,50 - Mal	4	4,00 - Muy bueno	4	3,44 - Bueno	
Edelweiss Air	5	4,24 - Muy bueno	4	4,00 - Muy bueno					
DHL					4	4,27 - Muy bueno	4	4 - Muy bueno	
FedEx							2	1,92 - Mal	
Lufthansa	4,5	4,20 - Muy bueno	5	5,00 - Excelente			5	5 - Excelente	
Norwegian	4	3,36 - Bueno	3	3,50 - Bueno					
Pegasus			3	2,14 - Regular	3	2,95 -Regular	3	3,05 - Bueno	
Plus Ultra	2	2,09 - Regular							
TAP	2	2.73 - Regular	3	3,52 - Bueno			3	3,07 - Bueno	
Transavia	3,5	3,32 - Bueno	2	2,98 - Regular	3	3,26 - Bueno	3	2,95 - Regular	
Tunisair							4	4,14 - Muy bueno	
UPS	3	3,00 - Bueno							
Volotea	3	2,88 - Regular	2	2,74 - Regular	3	3,92 - Bueno	5	5 - Excelente	
Vueling					4	4,45 - Muy bueno	4	4,05 - Muy bueno	
WizzAir							4	4 - Muy bueno	

SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

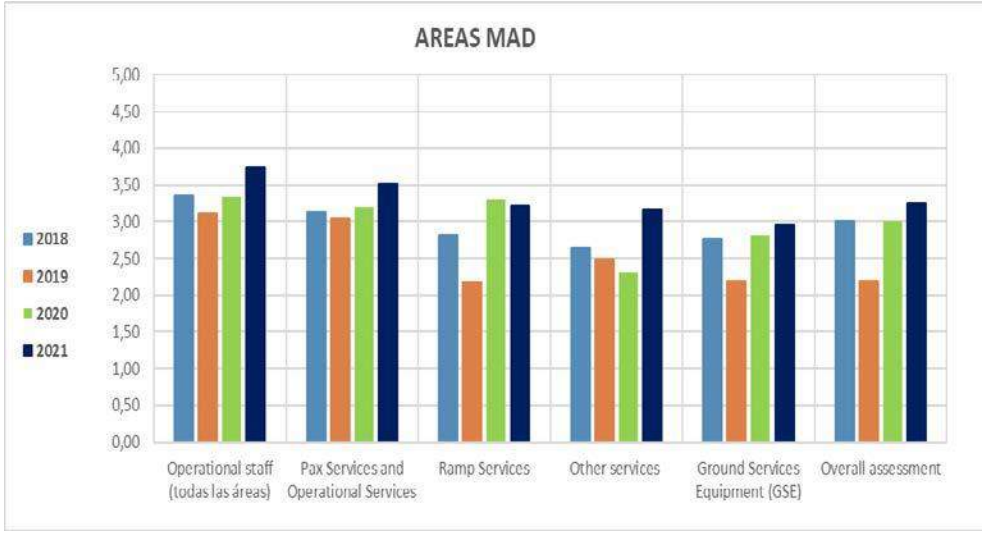
MADRID

El resultado general en la base de MAD ha sido de **3,34**, se supera por tanto el objetivo propuesto en el último informe de calidad percibida (2020) de alcanzar el 3,30 durante el 2021 , además de obtener el mejor resultado desde el inicio de actividad.

GLOBAL	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MAD	3,27	2,94	3,04	2,67	3,12	3,34

Por áreas el resultado es:

ÁREAS MAD	2018	2019	2020	2021
Operational staff (todas las áreas)	3,36	3,12	3,34	3,73
Pax Services and Operational Services	3,13	3,04	3,20	3,52
Ramp Services	2,82	2,18	3,30	3,22
Other services	2,65	2,49	2,31	3,16
Ground Services Equipment (GSE)	2,77	2,20	2,81	2,96
Overall assessment	3,00	2,20	3,00	3,25



Todos los grupos de servicios han mejorado su valoración, excepto el grupo "GSE" que, aunque ha mejorado su evaluación, no ha llegado al nivel aceptable.

Mejoran por tercer año consecutivo la valoración del personal operativo (de todas las áreas) y de los departamentos de Operaciones y Pasajeros.

SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

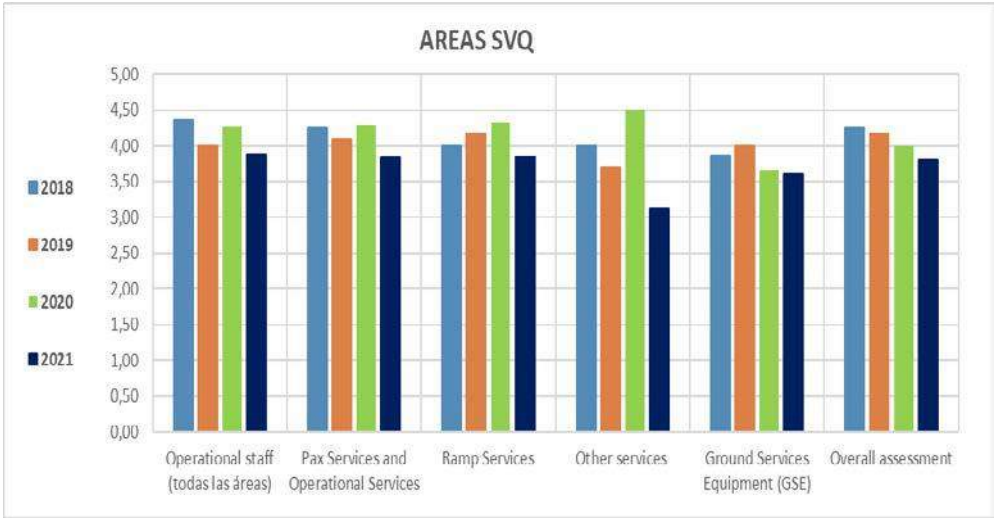
SEVILLA

El resultado general en la base de SVQ ha sido de 3,78 esto supone que, aunque situándose en el ratio de puntuación bueno, es el índice más bajo desde el inicio de actividad. No se cumple el objetivo establecido para el 2021 de mantenerse en el rango del 4.

GLOBAL	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SVQ	3,95	4,18	4,18	4,05	4,20	3,78

Por áreas el resultado es:

ÁREAS SVQ	2018	2019	2020	2021
Operational staff (todas las áreas)	4,35	4,00	4,27	3,88
Pax Services and Operational Services	4,25	4,10	4,29	3,84
Ramp Services	4,00	4,18	4,33	3,85
Other services	4,00	3,70	4,50	3,13
Ground Services Equipment (GSE)	3,87	4,00	3,67	3,60
Overall assessment	4,25	4,17	4,00	3,80



Todos los grupos de Servicios obtienen una valoración en el rango "3 - buena" pero igualmente todos han descendido en su puntuación respecto al año 2020.

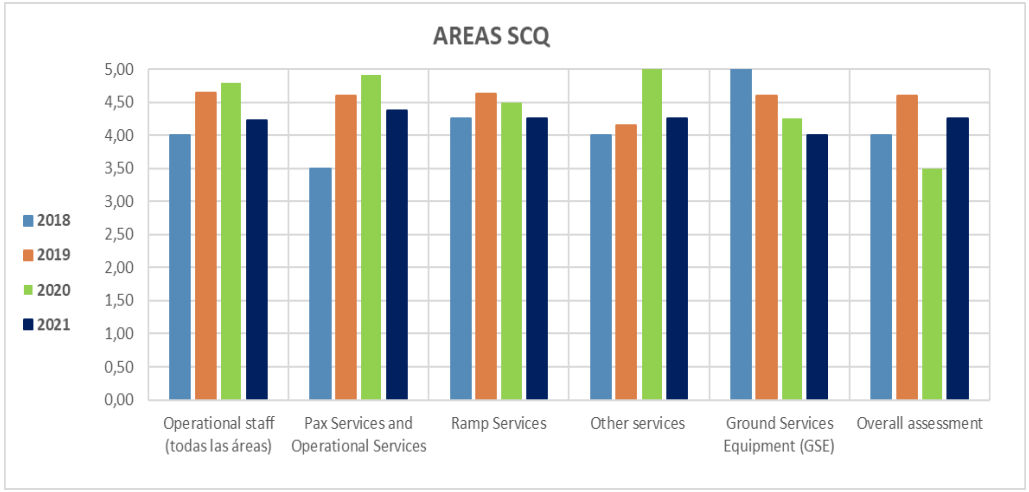
SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

SANTIAGO

El resultado general en la base de SCQ ha sido de **4,25** , se considera un resultado muy bueno. Se alcanza el objetivo establecido para 2021 de mantener la valoración global en el rango del 4.

Por áreas el resultado es:

ÁREAS SCQ	2018	2019	2020	2021
Operational staff (todas las áreas)	4,00	4,64	4,80	4,23
Pax Services and Operational Services	3,50	4,60	4,92	4,38
Ramp Services	4,25	4,63	4,50	4,25
Other services	4,00	4,15	5,00	4,25
Ground Services Equipment (GSE)	5,00	4,60	4,25	4,00
Overall assessment	4,00	4,60	3,50	4,25



Todas las áreas se han puntuado en el rango del 4 - muy bueno

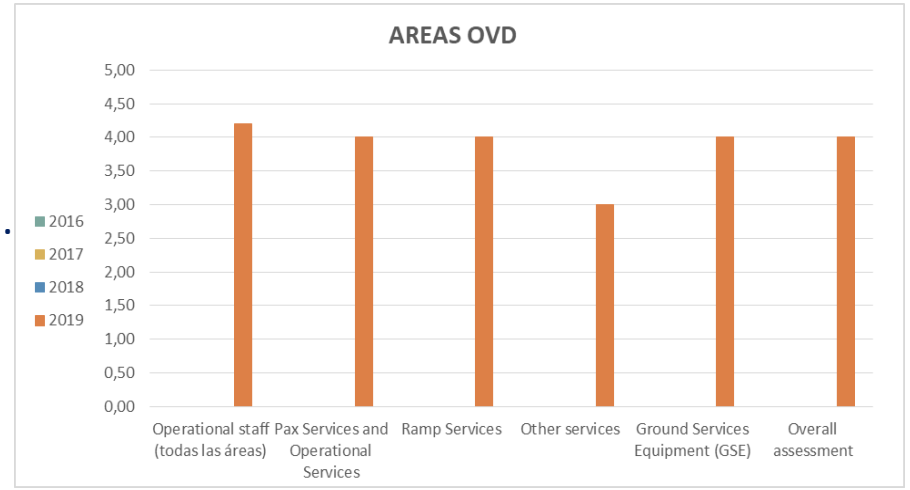
SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

OVIEDO

No se ha recibido respuestas de las Compañías que han operado en OVD en el 2021, siendo 2019 el único año evaluado

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 AEA	PROMEDIO OVD
	OPERATIONAL STAFF		
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

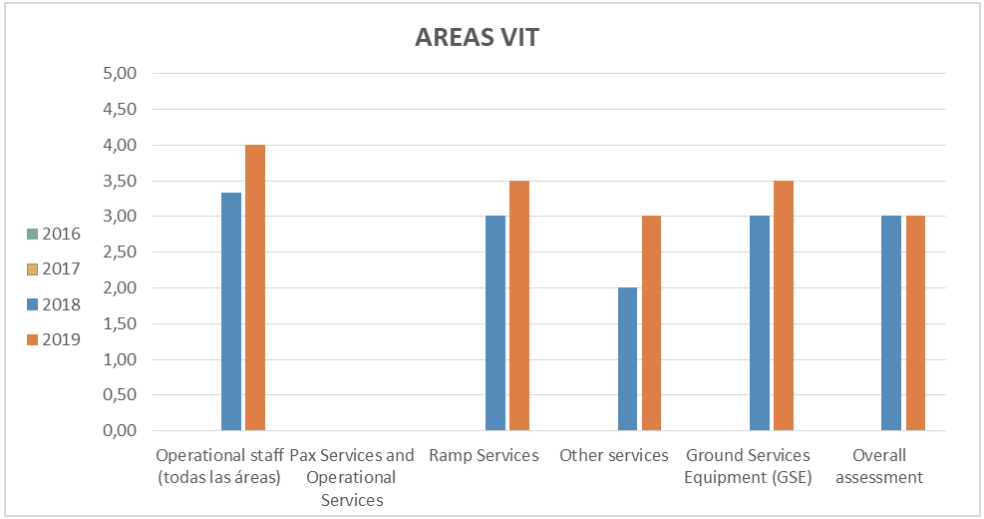
SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind 2021

VITORIA

No se ha recibido respuestas de las Compañías que han operado en VIT en el 2021, siendo 2019 el último año evaluado

Por áreas el resultado es:

ÁREAS VIT	2016	2017	2018	2019
Operational staff (todas las áreas)			3,33	4,00
Pax Services and Operational Services				
Ramp Services			3,00	3,50
Other services			2,00	3,00
Ground Services Equipment (GSE)			3,00	3,50
Overall assessment			3,00	3,00



	2019	VIT	PROMEDIO VIT
	OPERATIONAL STAFF	TAY	
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	5	5,00
5	Ramp staff attitude and knowledge	3	3,00
	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		
	Ramp services		
13	Ramp services pack	4	4,00
14	The overall baggage service your company receive is	3	3,00
15	Safety procedures	4	4,00
16	Security procedures	3	3,00
	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		
20	Water/Toilet service		
	Ground services equipment (GSE)		
21	Quantity	3	3,00
22	Maintenance condition	4	4,00
	OVERALL ASSESMENT-Quality services		
	Quality Services		
23	The overall handling services your company receive is	3	3,00
	PROMEDIO	3,55	3,55

SATISFACCIÓN CLIENTE.
Calidad Percibida Ground Handlind

ANÁLISIS, ACCIONES DE MEJORA Y/O CORRECTIVAS

Por Compañías

Se deberá prestar especial atención a aquellas compañías cuya valoración se encuentra por debajo del 3 (Bueno): **Air Canadá, FedEx** y **Transavia**, analizando la valoración que han dado a cada aspecto para establecer las acciones de mejora necesarias.

Los comentarios aportados por todas las Compañías deben considerarse puntos fuertes/débiles en nuestro servicio y deberán ser revisados por los jefes de Escala.

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 del servicio durante el año 2022.

Por aeropuertos

Objetivos para 2022:

- Madrid: alcanzar resultado 3,40.
- Sevilla: recuperar el nivel general de servicio prestado en el rango 4.
- Santiago: mantener el nivel general de servicio prestado en el rango 4.
- Vitoria: alcanzar resultado 3,75.
- Asturias: mantener resultado 3,90.

Por áreas/ grupos de servicios

Alcanzar el nivel 3 en aquellos servicios que han sido puntuados como “Regular” (rango 2).

REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_SOCIEDAD_INCIDENTES DE SAFETY & SECURITY

AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

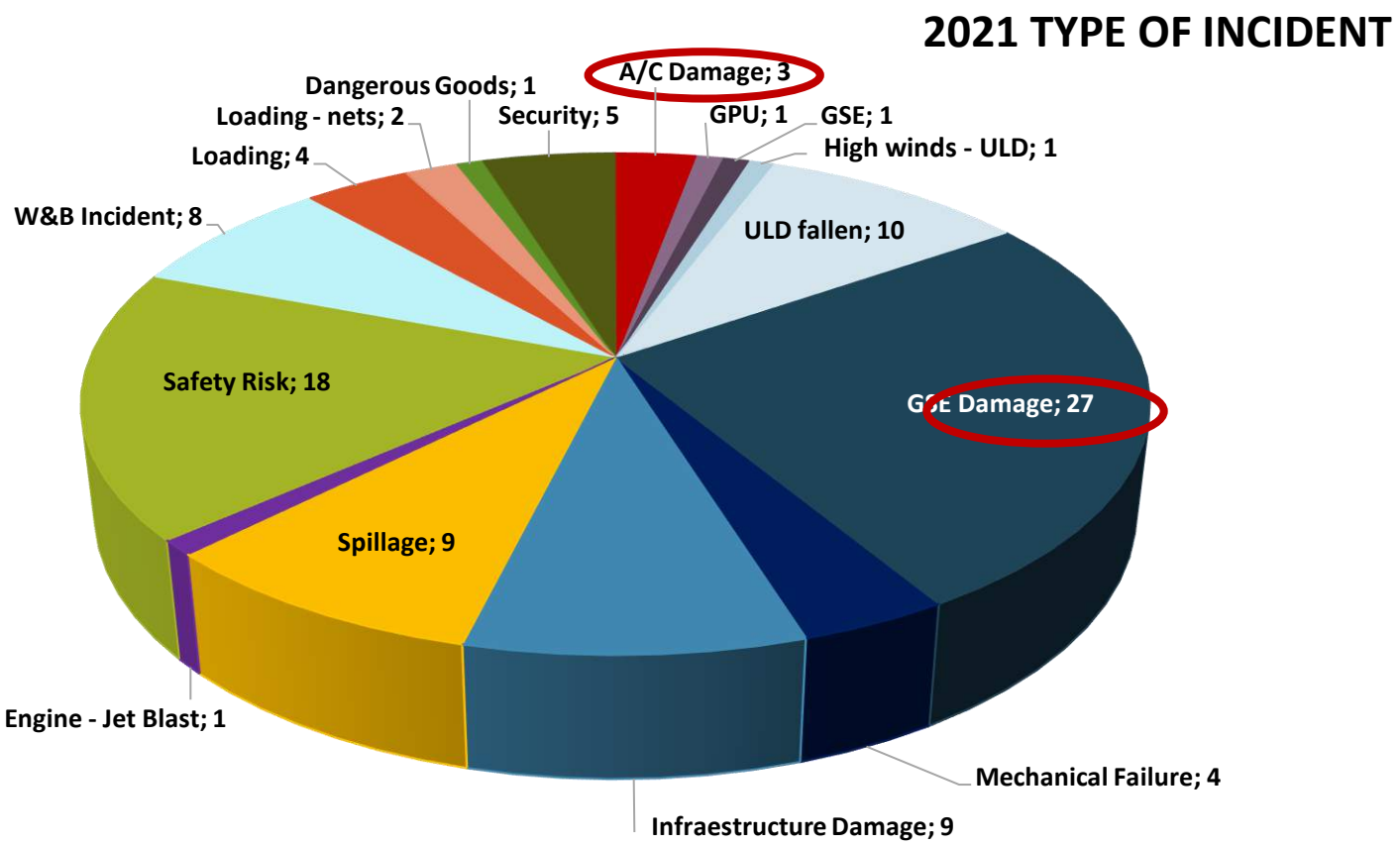
Contiene elementos de comparación Años 2016 hasta 2021

WFS

Worldwide Flight Services

INCIDENTES DE SEGURIDAD.
Imputables a WFS por Tipo de Incidentes

ALL STATIONS	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	15.343	17.848	2020	2021
A/C Damage	5	3	0,33	0,17
Cross with Aircraft	1	0	0,07	0,00
Runway Incursion	1	0	0,07	0,00
High winds - ULD	4	1	0,26	0,06
GSE Damage	24	27	1,56	1,51
Mechanical Failure	0	4	0,00	0,22
Infraestructure Damage	1	9	0,07	0,50
Spillage	9	9	0,59	0,50
Engine - Jet Blast	0	1	0,00	0,06
Safety Risk	13	18	0,85	1,01
W&B Incident	4	8	0,26	0,45
Loading	6	4	0,39	0,22
Loading - hold locks	1	0	0,07	0,00
Loading - nets	1	2	0,07	0,11
Push Back	1	0	0,07	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	5	5	0,33	0,28
GPU	2	1	0,13	0,06
GSE	0	1	0,00	0,06
ULD fallen	6	10	0,39	0,56
FOD	2	0	0,13	0,00
Dangerous Goods	0	1	0,00	0,06
TOTAL ALL STATIONS	86	104	5,61	5,83



INCIDENTES DE SEGURIDAD.
Imputables a WFS por Tipo de Incidentes y Base

MAD	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	6.430	6.767	2020	2021
A/C Damage	3	2	0,47	0,30
Cross with Aircraft	1	0	0,16	0,00
Runway Incursion	1	0	0,16	0,00
High winds - ULD	4	1	0,62	0,15
GSE Damage	20	17	3,11	2,51
Mechanical Failure	0	0	0,00	0,00
Infraestructure Damage	1	5	0,16	0,74
Spillage	7	2	1,09	0,30
Engine - Jet Blast	0	0	0,00	0,00
Safety Risk	8	10	1,24	1,48
W&B Incident	3	5	0,47	0,74
Loading	6	3	0,93	0,44
Loading - hold locks	0	0	0,00	0,00
Loading - nets	0	1	0,00	0,15
Push Back	1	0	0,16	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	3	2	0,47	0,30
GPU	1	1	0,16	0,15
GSE	0	1	0,00	0,15
ULD fallen	5	9	0,78	1,33
FOD	1	0	0,16	0,00
Dangerous Goods	0	1	0,00	0,15
TOTAL MAD	65	60	10,11	8,87

SVQ	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	5.304	6.886	2020	2021
A/C Damage	1	1	0,19	0,15
Cross with Aircraft	0	0	0,00	0,00
Runway Incursion	0	0	0,00	0,00
High winds - ULD	0	0	0,00	0,00
GSE Damage	1	2	0,19	0,29
Mechanical Failure	0	1	0,00	0,15
Infraestructure Damage	0	1	0,00	0,15
Spillage	1	2	0,19	0,29
Engine - Jet Blast	0	0	0,00	0,00
Safety Risk	1	5	0,19	0,73
W&B Incident	0	2	0,00	0,29
Loading	0	1	0,00	0,15
Loading - hold locks	1	0	0,19	0,00
Loading - nets	0	1	0,00	0,15
Push Back	0	0	0,00	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	1	2	0,19	0,29
GPU	1	0	0,19	0,00
GSE	0	0	0,00	0,00
ULD fallen	0	0	0,00	0,00
FOD	0	0	0,00	0,00
Dangerous Goods	0	0	0,00	0,00
TOTAL SVQ	7	18	1,32	2,61

VIT	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	1.035	1.079	2020	2021
A/C Damage	1	0	0,97	0,00
Cross with Aircraft	0	0	0,00	0,00
Runway Incursion	0	0	0,00	0,00
High winds - ULD	0	0	0,00	0,00
GSE Damage	1	6	0,97	5,56
Mechanical Failure	0	3	0,00	2,78
Infraestructure Damage	0	3	0,00	2,78
Spillage	0	3	0,00	2,78
Engine - Jet Blast	0	0	0,00	0,00
Safety Risk	1	3	0,97	2,78
W&B Incident	0	0	0,00	0,00
Loading	0	0	0,00	0,00
Loading - hold locks	0	0	0,00	0,00
Loading - nets	0	0	0,00	0,00
Push Back	0	0	0,00	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	0	0	0,00	0,00
GPU	0	0	0,00	0,00
GSE	0	0	0,00	0,00
ULD fallen	1	1	0,97	0,93
FOD	1	0	0,97	0,00
Dangerous Goods	0	0	0,00	0,00
TOTAL VIT	5	19	4,83	17,61

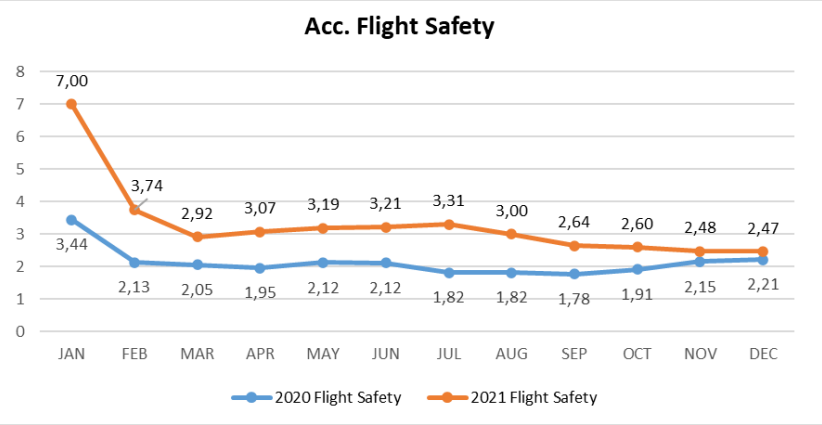
INCIDENTES DE SEGURIDAD.
Imputables a WFS por Tipo de Incidentes y Base

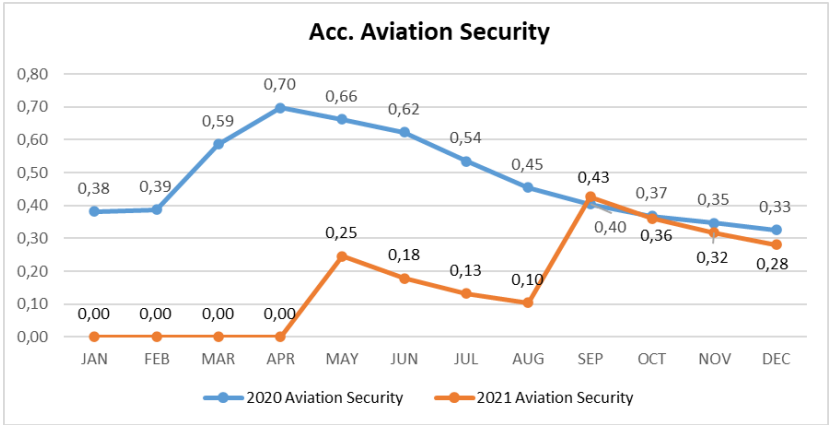
SCQ	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	417	498	**2020**	**2021**
A/C Damage	0	0	0,00	0,00
Cross with Aircraft	0	0	0,00	0,00
Runway Incursion	0	0	0,00	0,00
High winds - ULD	0	0	0,00	0,00
GSE Damage	0	0	0,00	0,00
Mechanical Failure	0	0	0,00	0,00
Infraestructure Damage	0	0	0,00	0,00
Spillage	0	1	0,00	2,01
Engine - Jet Blast	0	1	0,00	2,01
Safety Risk	2	0	4,80	0,00
W&B Incident	0	0	0,00	0,00
Loading	0	0	0,00	0,00
Loading - hold locks	0	0	0,00	0,00
Loading - nets	0	0	0,00	0,00
Push Back	0	0	0,00	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	0	0	0,00	0,00
GPU	0	0	0,00	0,00
GSE	0	0	0,00	0,00
ULD fallen	0	0	0,00	0,00
FOD	0	0	0,00	0,00
Dangerous Goods	0	0	0,00	0,00
TOTAL SCQ	**2**	**2**	**4,80**	**4,02**

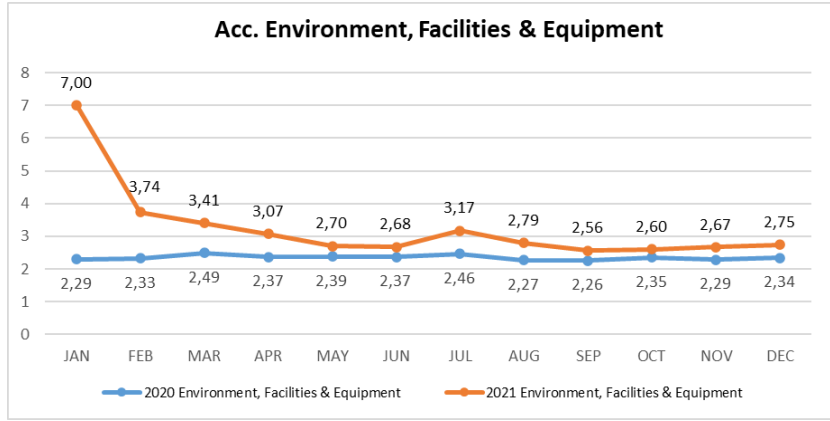
OVD	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	439	116	**2020**	**2021**
A/C Damage	0	0	0,00	0,00
Cross with Aircraft	0	0	0,00	0,00
Runway Incursion	0	0	0,00	0,00
High winds - ULD	0	0	0,00	0,00
GSE Damage	0	0	0,00	0,00
Mechanical Failure	0	0	0,00	0,00
Infraestructure Damage	0	0	0,00	0,00
Spillage	0	0	0,00	0,00
Engine - Jet Blast	0	0	0,00	0,00
Safety Risk	0	0	0,00	0,00
W&B Incident	0	0	0,00	0,00
Loading	0	0	0,00	0,00
Loading - hold locks	0	0	0,00	0,00
Loading - nets	0	0	0,00	0,00
Push Back	0	0	0,00	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	0	0	0,00	0,00
GPU	0	0	0,00	0,00
GSE	0	0	0,00	0,00
ULD fallen	0	0	0,00	0,00
FOD	0	0	0,00	0,00
Dangerous Goods	0	0	0,00	0,00
TOTAL OVD	**0**	**0**	**0,00**	**0,00**

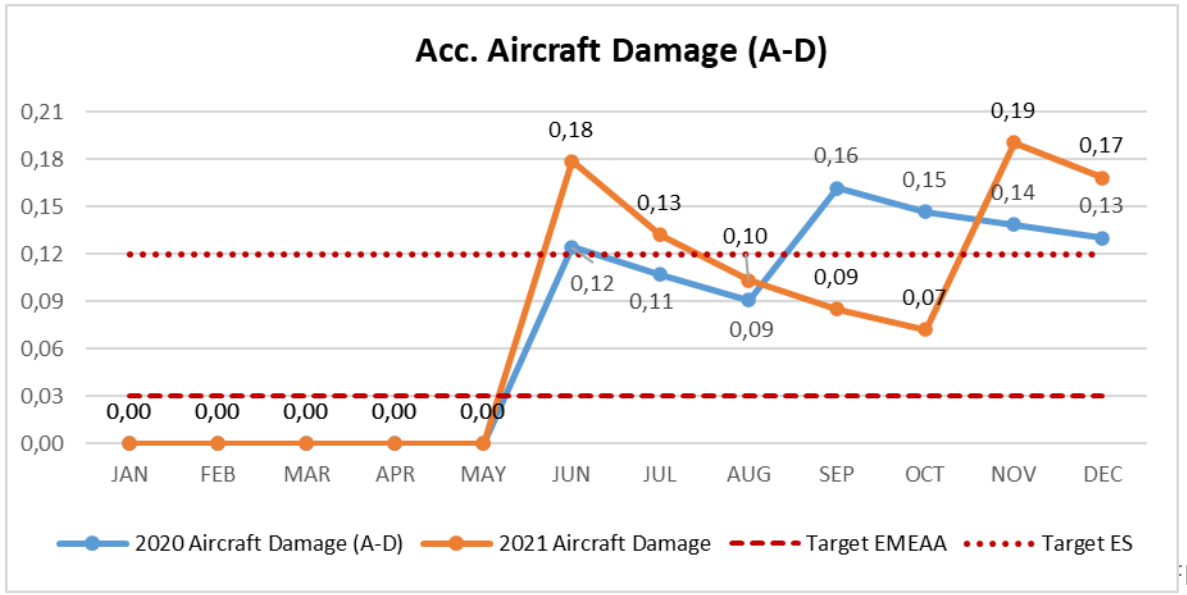
VLC	VLOS 2020	VLOS 2021	Nº INC x 1000 VLOS	Nº INC x 1000 VLOS
	1.514	2.333	**2020**	**2021**
A/C Damage	0	0	0,00	0,00
Cross with Aircraft	0	0	0,00	0,00
Runway Incursion	0	0	0,00	0,00
High winds - ULD	0	0	0,00	0,00
GSE Damage	2	2	1,32	0,86
Mechanical Failure	0	0	0,00	0,00
Infraestructure Damage	0	0	0,00	0,00
Spillage	1	1	0,66	0,43
Engine - Jet Blast	0	0	0,00	0,00
Safety Risk	1	0	0,66	0,00
W&B Incident	1	1	0,66	0,43
Loading	0	0	0,00	0,00
Loading - hold locks	0	0	0,00	0,00
Loading - nets	1	0	0,66	0,00
Push Back	0	0	0,00	0,00
Doors handling	0	0	0,00	0,00
Security	1	1	0,66	0,43
GPU	0	0	0,00	0,00
GSE	0	0	0,00	0,00
ULD fallen	0	0	0,00	0,00
FOD	0	0	0,00	0,00
Dangerous Goods	0	0	0,00	0,00
TOTAL VLC	**7**	**5**	**4,62**	**2,14**

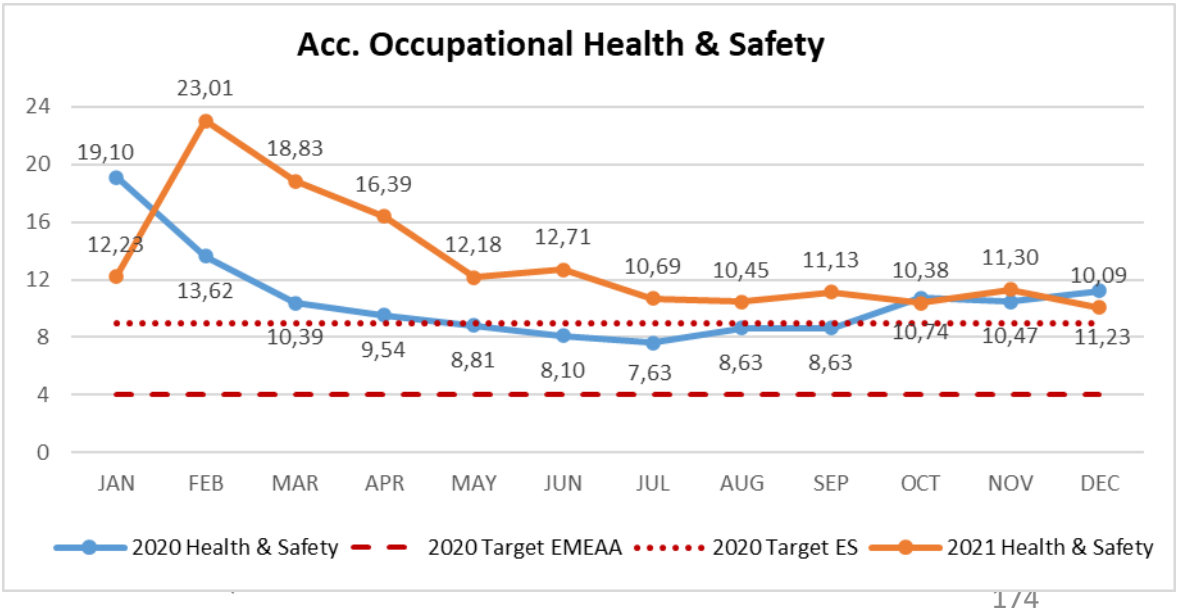
INCIDENTES DE SEGURIDAD.
Imputables a WFS por Categoría de Incidentes











Comentarios de los clientes. WFS Handling

INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA 2021
VALORACIÓN GLOBAL

E) Comentarios de las compañías

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

ASL Ireland (MAD): Overall the level of service we receive from WFS is between good and very good. They have had some staffing issues earlier this year which affected our OTP but there is an improvement over the past few months. Their staff are eager to help and WFS respond to our requests in a timely manner and keep the lines of communication open at all times
Air Canada (MAD): Our cargo operation is very standardized requiring 18 to 22 staff to load. We never see extra staff which is ok but we see a lot of times less than the agreed staff number, ending with many manpower delays. the ERTE situation is critical and the staffing levels are low. This internal WFS situation is transferred to the customer Air Canada delaying the flights. Safety-wise we had several incidents. One involving Dangerous goods and one involving lack of cones during the operation when a fuel truck hit the engine. We see a strong safe and on time operation when we have the Ramp manager involved in the operation, but we see a lack of organization and slow operation when he is not on duty. Air Canada is looking for consistency and this situation continues day after day. we cannot depend on one single Manager to have a better operation and we expect to have anyone in charge working the same way.
British Airways (SVQ): SVQ - Great team to work with.
Delta (MAD): Excellent service and efforts during these difficult times!
FedEx (MAD): el personal asignado y acordado no siempre está a tiempo y no llegan todos a la vez por lo que se retrasa alguna tarea, el FOD se hace de aquella manera por no estar todos a la llegada. hay mucha rotación de personal eventual que desconoce procedimientos específicos de la cia.
TAP (MAD): Muy difícil evaluar el servicio en las condiciones de limitación que estamos viviendo, con los ERTE aún existentes y con algún departamento (como la oficina de consola en área de pasaje) actualmente inexistente. Agradecer y hacer mención del gran esfuerzo desempeñado por los empleados que han estado en todo momento al frente (en este periodo de pandemia), y han ultrapasado las dificultades de personal existentes, Así como agradecer el esfuerzo por ultrapasar los problemas.
TAP (SVQ): Dificultad al evaluar una escala que no se ha podido visitar en los últimos tiempos. Solo puedo evaluaros acc encuentas de nuestros clientes y comentarios/quejas de las tripulaciones. Comentar que las jefaturas desempeñan un gran trabajo de colaboración y gestión con el cliente. Hay muy buen equipo.
Tunisair (MAD): EL SERVICIO DE RAMPA A VECES FALLA Y NO SE ASISTE CON SUFICIENTE EQUIPO Y PERSONAL
Volotea (SCQ): Destacar la disponibilidad de la Jefa de escala y su equipo con cualquier necesidad que tenemos desde la compañía.

REPORTE DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA_SOCIEDAD_CLIENTES CARGO

AÑO 2022

Correspondiente a el Ejercicio 2021

Contiene elementos de comparación
Años 2016 hasta 2021

WFS

Worldwide Flight Services

Calidad Percibida CARGO 2021

Grado de participación

Se ha remitido la encuesta a nuestros principales clientes, en total 38 y se reciben 21 respuestas lo que supone un 55% de participación.

Se ha recibido una encuesta fuera de plazo (UX) por lo que no se ha tenido en cuenta. De Valencia no se han recibido encuestas.

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

VALORACIÓN GLOBAL CARGO MADRID

AIRLINE	Cumplimiento con los niveles de calidad de servicio acordados / Achievement of agreed quality service levels	Valoración global del servicio recibido / Global rating of service
DAL	Very good	Very good
Middle East Airlines	Very good	Very good
Etihad Airways	Very good	Very good
El Al Israel Airlines	Excellent	Excellent
Air China	Very good	Very good
PEGASUS AIRLINES - AEROJETWAY	Very good	Very good
PRIVILEGE STYLE	Excellent	Excellent
Airest AS	Very good	Very good
Aeromexico	Very good	Excellent
Air China Cargo	Very good	Very good
Turkish Airlines	Very good	Very good
TK	Average	Very good
Tunisair	Very good	Very good
QR	Very good	Average
Emirates	Average	Average
PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS	Average	Average

Calidad Percibida CARGO 2021

Grado de participación

Se ha remitido la encuesta a nuestros principales clientes, en total 38 y se reciben 21 respuestas lo que supone un 55% de participación.

Se ha recibido una encuesta fuera de plazo (UX) por lo que no se ha tenido en cuenta. De Valencia no se han recibido encuestas.

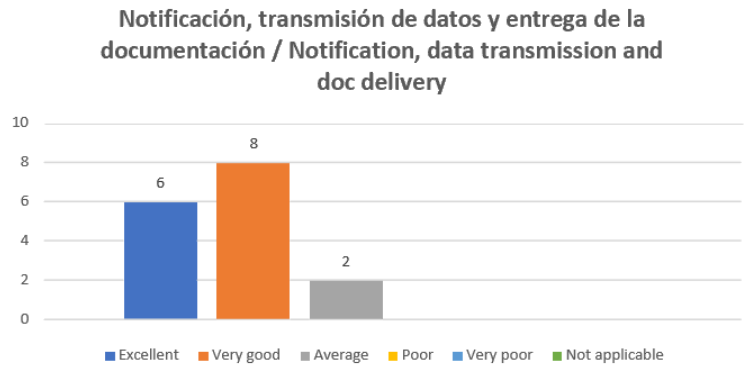
Este porcentaje se considera representativo no siendo necesaria la realización de estudios complementarios adicionales.

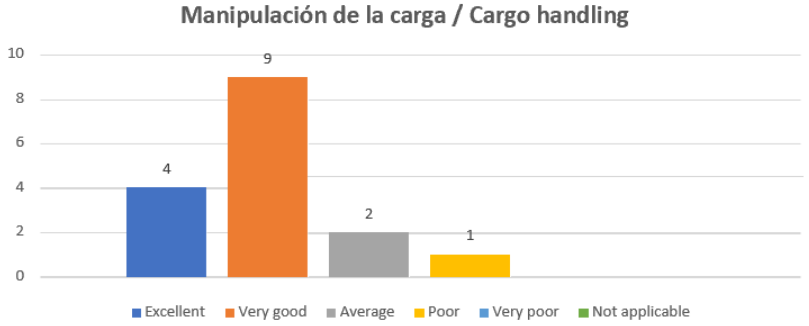
VALORACIÓN GLOBAL CARGO BARCELONA

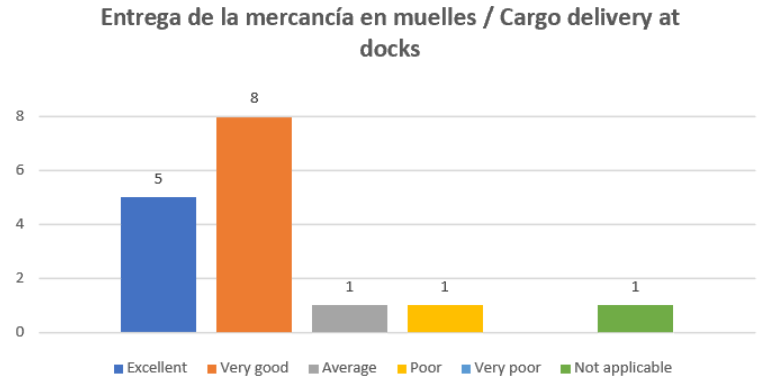
AIRLINE	Cumplimiento con los niveles de calidad de servicio acordados / Achievement of agreed quality service levels	Valoración global del servicio recibido / Global rating of service	
DAL	Average	Average	
Ups	Excellent	Excellent	
RJ	Very good	Very good	
QR	Average	Very good	
United	Very good	Very good	

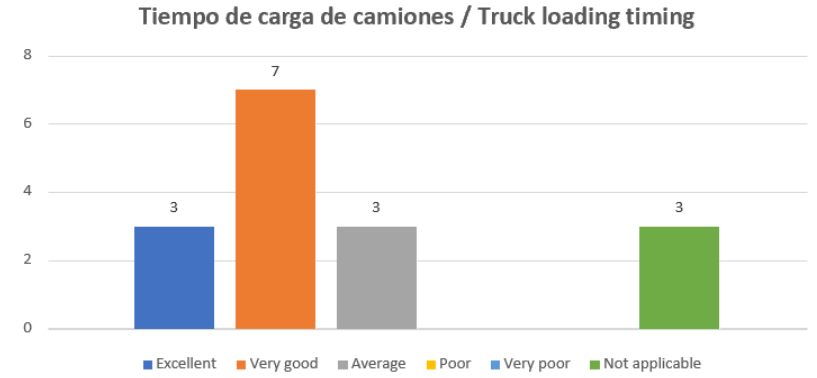
Calidad Percibida CARGO 2021

MADRID CARGO IMPORTACIÓN





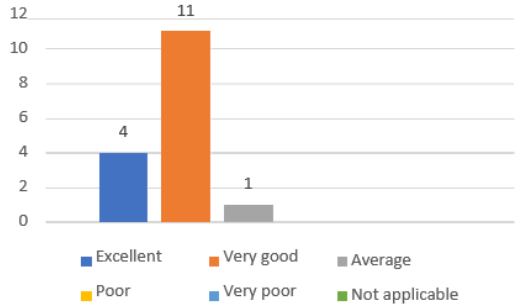


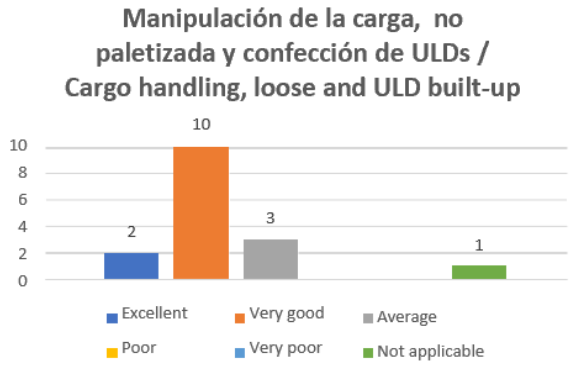


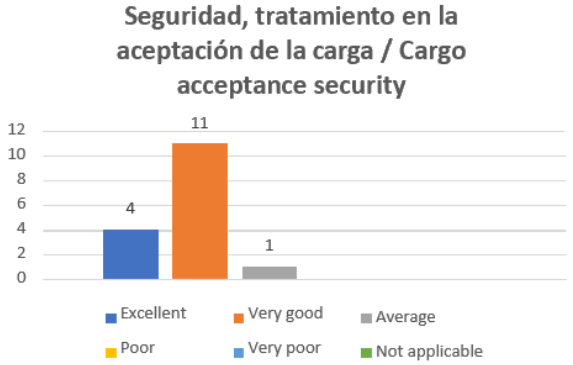
7

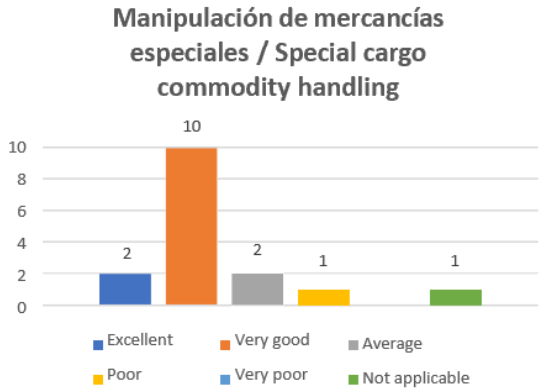
Calidad Percibida CARGO 2021

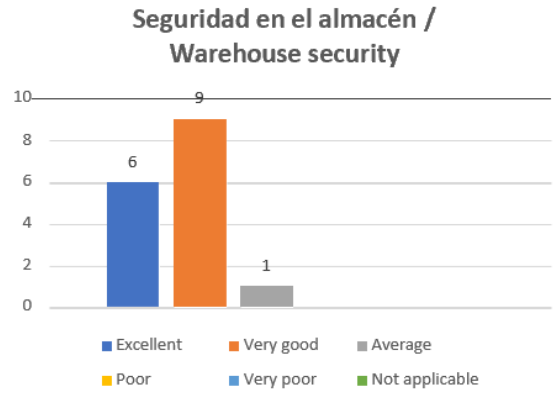
MADRID CARGO EXPORTACIÓN

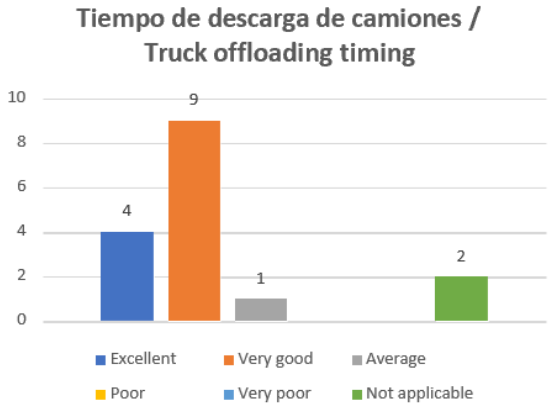








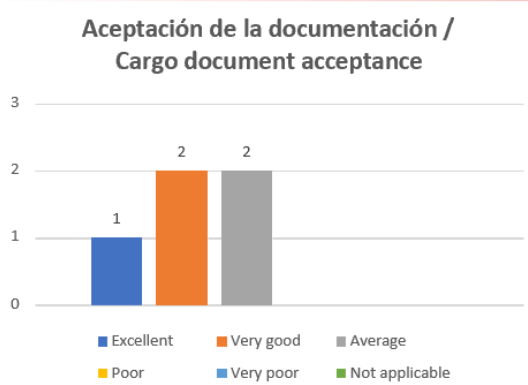


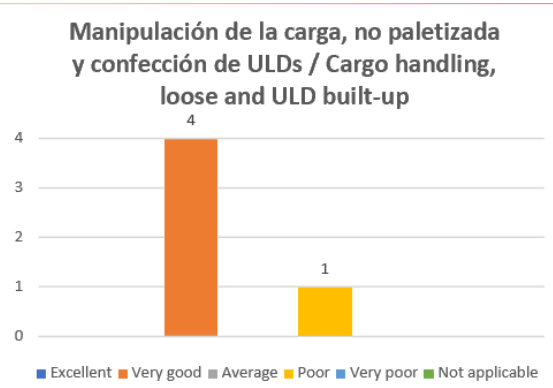


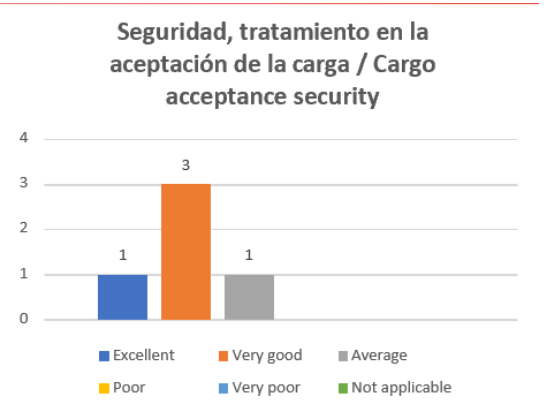
6

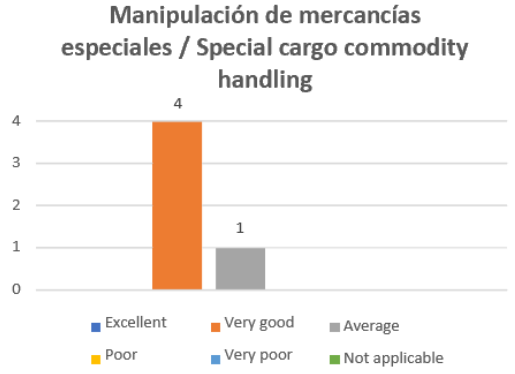
Calidad Percibida CARGO 2021

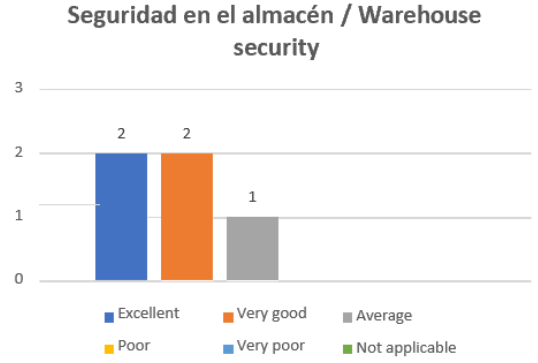
BARCELONA CARGO EXPORTACIÓN

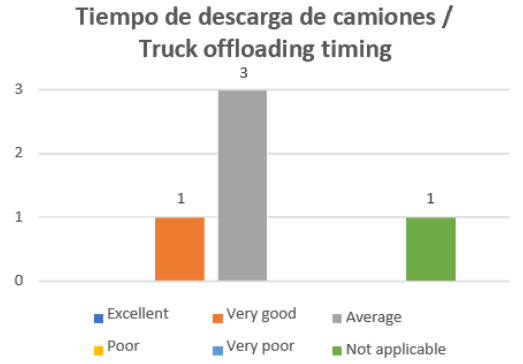








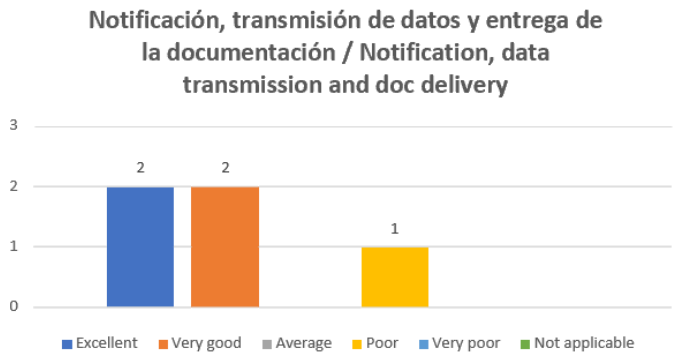


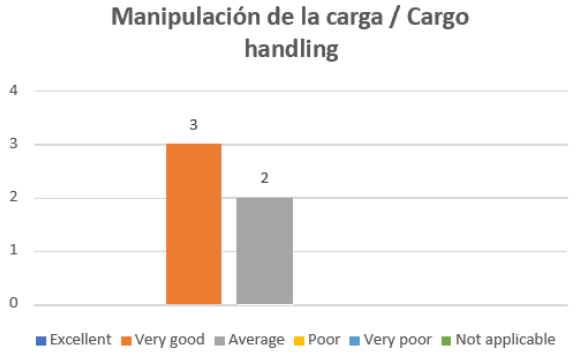


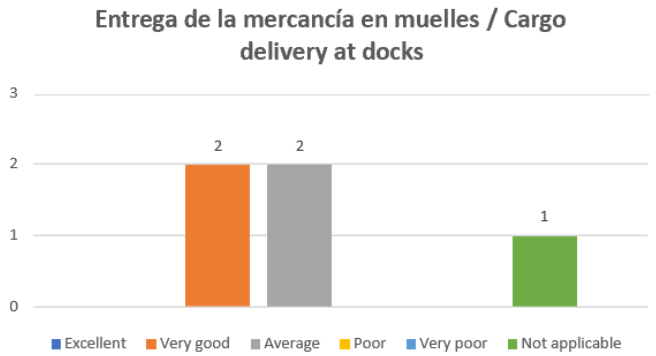
12

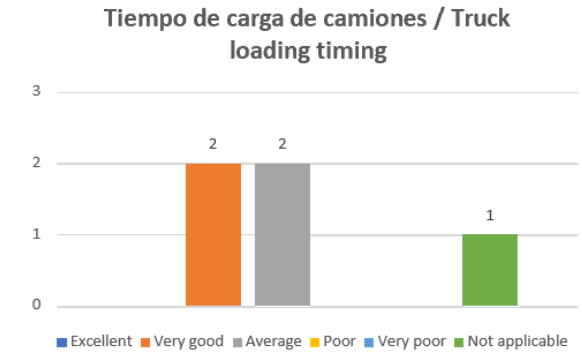
Calidad Percibida CARGO 2021

BARCELONA CARGO IMPORTACIÓN









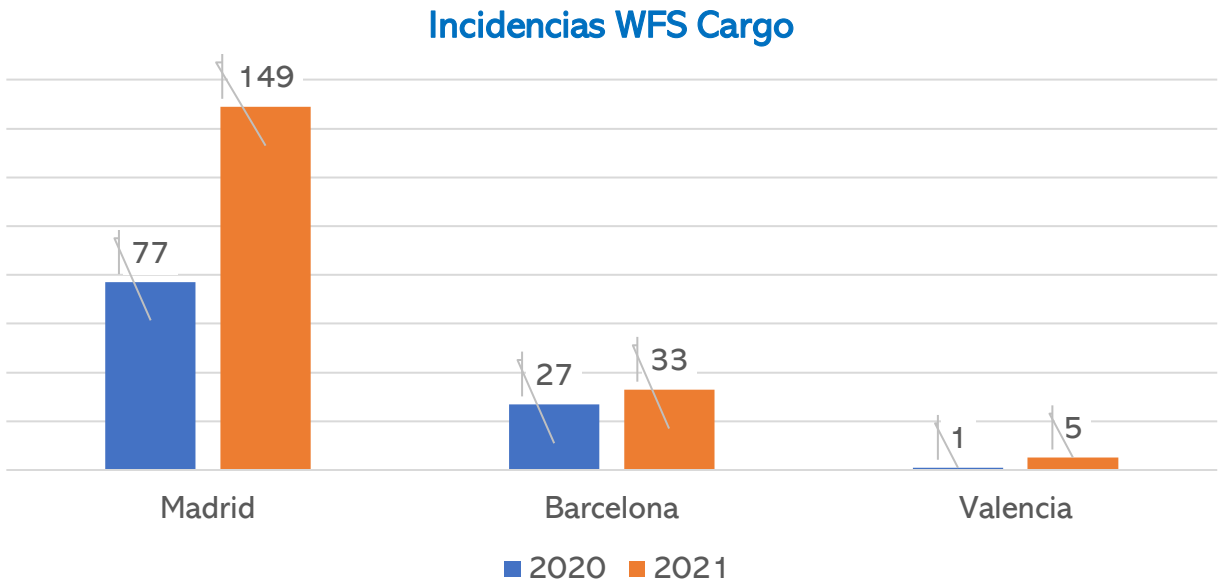
Comentarios de los clientes. WFS Cargo

Comentarios de las compañías

AIRLINE	DATE	WAREHOUSE	OBSERVACIONES / NOTES AND COMMENTS
DAL	10/28/2021	BARCELONA	Needs improvement.
DAL	10/28/2021	MADRID	Very good service in Madrid
Middle East Airlines	10/28/2021	MADRID	we are always facing problems when filling and sending the FFM to Beirut . always wrong information and customs reject when sent . appreciate fixing this problem .
Etihad Airways	10/28/2021	MADRID	Great support from Ramona and her supervisor-team on various questions and issues!
El Al Israel Airlines	10/28/2021	MADRID	Teléfono directo con cada departamento en vez del contestador que redirige la llamada
Air China	10/28/2021	MADRID	During the epidemic period, even though it's very difficult for the Airlines and GHA, but WFS always tries to provide the good quality service for Air China.
PEGASUS AIRLINES - AER	10/29/2021	MADRID	All okay
Ups	10/30/2021	BARCELONA	.
PRIVILEGE STYLE	11/2/2021	MADRID	MUY SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN GENERAL, MEJORABLE SEGUIMIENTO ULDS
Airest AS	11/4/2021	MADRID	nil
RJ	11/4/2021	BARCELONA	ALL OK
Aeromexico	4/11/2021	MADRID	muy contento con el servicio recibido
Air China Cargo	11/4/2021	MADRID	We are very satisfied with the service from WFS
Turkish Airlines	11/4/2021	MADRID	Especially in Handling Services we are quite happy. We need to improve SCM message performance.
TK	11/4/2021	MADRID	no
Tunisair	11/4/2021	MADRID	A pesar de ciertos desajustes puntuales en el carreteo de la carga, nada a señalar.
QR	11/4/2021	MADRID	Entiendo que la forma de valoración no es la más correcta, 1 a 10 es más precisa, por ello he identificado average a veces con una puntuación 6, 7 u 8. Por otro lado, la facturación debiera ser estandarizada en forma entre MAD y BCN
QR	11/4/2021	BARCELONA	Estandarizar facturación entre BCN y MAD.
Emirates	11/9/2021	MADRID	Necesitamos una mejora en cuanto a la manipulacion y almacenamiento de los ULDs. Se manipulan con toro, se dejan en el suelo.... Necesitamos se manipulen siempre con slave pallets y se almacenen debidamente
PLUS ULTRA LÍNEAS AÉRI	11/10/2021	MADRID	Falta información sobre los tiempos de descarga y ubicación de la carga en terminal, y sobre la notificación de incidencias como la recepción de carga en mal estado o el daño por lluvia durante la carga / descarga en rampa.
United	11/12/2021	BARCELONA	WFS Barcelona always provides great service, communication is always very good and always able to contact someone if needed, responses are prompt and the team are always willing to help.

Incidencias Imputables WFS Cargo

Base	Incidencias Imputables a WFS Cargo			
	2020	Estado	2021	Estado
MADRID	77	100% cerradas y resueltas	149	1 pendiente
BARCELONA	27		33	100% cerradas
VALENCIA	1		5	100% cerradas



El crecimiento de la incidencias vienen derivadas por el siguientes motivos o causa:

- En el año 2020 se inició la implantación de la herramienta PULSE.
- En el año 2021 se produce (producto de la cultura del reporte) un crecimiento.
- Cualquier empleado debe reportar en PULSE cualquier situación susceptible de producir una incidencia.

Asociaciones sin ánimo de lucro

- WFS España mantiene un escrupuloso cumplimiento de su Código Ético no perteneciendo a ninguna asociación profesional ni con ninguna asociación sin ánimo de lucro..

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:
- Compras sostenibles este proyecto está siendo abordado conforme a las siguientes directrices:
- Elaboración de la Política de Compras sostenibles (en proceso de revisión por la dirección).
- Evaluación de Proveedores:
  - Modificación del Procedimiento de Evaluación de Proveedores a través del despliegue de la Política de compras sostenibles y mediante la utilización de ISO 20400 “Compras Sostenibles”.