

POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Globalia Handling S.A.U. (bajo la marca comercial **Groundforce**) lleva a cabo los **servicios de asistencia en tierra** a aeronaves, pasajeros y equipajes en los aeropuertos.

Nuestro **objetivo prioritario** es lograr **servicios de alta calidad, ambientalmente comprometidos y operacionalmente seguros**, siendo su consecución **responsabilidad de todos** los trabajadores, comenzando por la Dirección General quien, para la implantación de esta política, proporciona una **asignación equilibrada de recursos**.

Dentro de un marco de **compromiso social** con los trabajadores, compañías clientes, proveedores y subcontratistas, así como con los usuarios del transporte aéreo, Globalia Handling establece en su **Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad certificado** bajo las normas **ISO 9001, ISO 14001 e ISAGO**, la garantía para la materialización de dicha misión.

FUNDAMENTOS

Calidad y Seguridad: objetivos prioritarios de nuestra gestión.

Enfoque al cliente: pensamos en nuestros clientes cuando operamos.

La mejora continua: referencia constante.

Las personas: nuestro principal activo.

Protección del medio ambiente: uso sostenible de los recursos y prevención de la contaminación.

COMPROMISOS

☆ **Asegurar** que se tienen en cuenta **criterios de fiabilidad, ambientales y de seguridad** en la **adquisición y mantenimiento de equipos**, para mejorar el desempeño de nuestras operaciones.

☆ **Cumplir**, y velar que los servicios suministrados externamente también cumplan, con las **políticas corporativas** y los **requisitos** de nuestros **clientes**, la **reglamentación** aplicable y aquellos otros **compromisos** a los que **voluntariamente** nos **suscribamos**.

☆ Emplear **métodos reactivos, proactivos y predictivos** en la **identificación de peligros** y la **gestión de riesgos**, que puedan ser causados por nuestras actividades y procesos, con el fin de **eliminarlos o mitigarlos** hasta un nivel tan bajo como sea razonablemente factible, utilizando, si es viable, las mejores técnicas disponibles.

☆ Fomentar la **participación de nuestro personal** y su **sentido de la responsabilidad** en el **reporte** de cualquier **situación** que pueda entrañar un **riesgo** para la operación a través de los canales de comunicación definidos.

☆ Trabajar bajo una **Cultura Justa** en la que **ninguna acción punitiva** será tomada **contra el personal que informe de fallos** en la calidad del servicio, el comportamiento ambiental o la seguridad, **a menos que esa notificación indique**, más allá de cualquier duda razonable, un **acto ilegal, negligencia grave u omisión deliberada de reglamentos o procedimientos**.

☆ Asegurar que al **personal** que **ejera sus funciones** bajo la **influencia de sustancias psicoactivas**, se le **aplicará el régimen disciplinario** recogido en Convenio.

MISIÓN

Empresa consolidada en el sector del handling gracias a la experiencia y conocimientos fruto de nuestro origen como compañía de asistencia en tierra a la aerolínea del principal grupo turístico nacional, Globalia. Nuestra trayectoria nos posiciona como referente en el sector, con un **claro enfoque al cliente**, garantizando un **servicio excelente** y capacidad para atender a las necesidades de cualquier compañía, ofreciendo soluciones a nuestros clientes de forma **individualizada y adaptada** a sus características.

VISIÓN

Groundforce basa su visión en la **expansión de su negocio**, a nivel nacional, consolidando e incrementando nuestra **presencia en España** y ampliando nuestro ámbito de actuación **a nivel internacional**. Todo ello, bajo las premisas siguientes: **diferenciación** clara en cuanto a los estándares de **calidad** percibidos por nuestros clientes y posicionamiento como una empresa idónea para el **desarrollo profesional de las personas**.

VALORES

FLEXIBILIDAD: Globalia Handling tiene la capacidad de adecuarse a las necesidades y características de cualquier compañía para ofrecer un servicio individualizado.

INTEGRIDAD: la organización y todo su equipo humano fundamentan su trabajo diario en la defensa de los valores de la organización, respetando sus principios éticos y morales como fundamento ante cualquier decisión.

CREATIVIDAD: el pensamiento creativo es la única vía para obtener unos resultados óptimos por ello nuestra organización potencia la innovación en todas sus actividades.

EXIGENCIA: nuestro afán de superación constante nos mueve a mejorar día a día y aumentar de forma continua nuestro nivel de exigencia.

ACCESIBILIDAD: nuestra organización se muestra siempre dispuesta a la comunicación y colaboración con todos nuestros clientes, así como cualquier parte interesada.

COMPROMISO: cada uno de los miembros de nuestra organización tiene un fuerte compromiso con su trabajo, con la misión y visión de la organización y con cada uno de sus clientes.

Doña Mª del Carmen López Pintor
Directora General de Globalia Handling
Llucmajor, Mayo de 2019

POLÍTICA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN I + D + i

Propósito de la organización

Empresa consolidada en el sector del handling gracias a la experiencia y conocimientos fruto de nuestro origen como compañía de asistencia en tierra a la aerolínea del principal grupo turístico nacional, GLOBALIA. Nuestra trayectoria nos posiciona como referente en el sector, con un claro enfoque al cliente, garantizando un servicio excelente y capacidad para atender a las necesidades de cualquier aerolínea, ofreciendo soluciones a nuestros clientes de forma individualizada y adaptada a sus características.

Con marcado propósito de expansión de su negocio, a nivel nacional, consolidando e incrementando nuestra presencia en España y ampliando nuestro ámbito de actuación a nivel internacional. Todo ello bajo las premisas de calidad e innovación percibidos por nuestros clientes y posicionamiento como una empresa idónea para el desarrollo profesional de las personas.

“We handle, you fly”

Visión de la Innovación

La visión de la innovación de la organización es llegar a ser una empresa de handling a terceros que sea reconocida como puntera por su innovación y el uso de las nuevas tecnologías para ofrecer un servicio de calidad 5 estrellas diferenciador de la competencia.

Esta visión de las actividades de la I+D+i nos llevan a proyectarnos en un futuro como una organización de alcance internacional que cuenta con talento y cultura innovadora.

Estrategia de la I+D+i

La visión de la Innovación se despliega mediante las grandes líneas estratégicas de la I+D+i:

1. Mejora de la efectividad y eficacia de las operaciones.
2. Apertura del negocio hacia la expansión internacional
3. Conseguir el máximo mercado libre en los principales aeropuertos españoles.
4. Fomentar una cultura de innovación que incluya a todas las personas de la organización.
5. Captar y desarrollar el talento innovador.

Para ello, la organización apuesta por una innovación orientada en la mejora de los procesos de handling focalizándose en la mejora de la calidad y coste de sus servicios y procesos.

Finalmente, y conscientes de los riesgos intrínsecos en todo cambio tecnológico, la organización apuesta por la mejora y aprendizaje continuo derivados de las actividades de innovación llevadas a cabo para alcanzar nuestra visión y cumplir con nuestro propósito.

La política de Innovación de GLOBALIA HANDLING se centra en potenciar las actividades de I+D+i como un factor diferencial de competitividad en los mercados en los que la empresa está presente y considerar a la innovación como uno de los ejes principales dentro de la estrategia de reputación corporativa.

La Dirección de GLOBALIA HANDLING, establece una política de I+D+i basada en:

1. Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la I+D+i basado en los requisitos de la norma UNE 166.002:2021, adecuado a la organización, eficiente y dinámica, que permita satisfacer los requisitos, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, entendiendo las mismas como cualquier organización o usuario que tiene una interacción directa o indirecta con GLOBALIA HANDLING.
2. La implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la I+D+i, y por consiguiente la obtención del nivel de calidad óptimo que aglutine la satisfacción de todas las partes interesadas, requiere el compromiso y la participación de todo el personal involucrado en las actividades de GLOBALIA HANDLING.
3. Hacer más ágil y dinámica la gestión interna de la innovación, facilitando su relación con las partes interesadas.
4. Realizar las actividades con criterios de efectividad y eficiencia, persiguiendo siempre la mejora continua y la integración de innovaciones, sustentadas en la búsqueda de satisfacción de los usuarios y la implicación activa de los profesionales de GLOBALIA HANDLING.
5. Realizar una gestión integral de los procesos para conseguir una prestación coordinada de los servicios y hacer que la mejora continua sea un principio fundamental desarrollado a lo largo de todos los procesos asistenciales y de gestión de GLOBALIA HANDLING.
6. Controlar permanentemente que los indicadores de la I+D+i se mantienen dentro de los límites que para cada periodo se establezcan en los diferentes niveles de la organización de GLOBALIA HANDLING, que muestren el grado de conformidad de los servicios con los requisitos de los usuarios y partes interesadas y su satisfacción.
7. Asegurar el correcto entendimiento y cumplimiento de las directrices marcadas por el Sistema de Gestión de I+D+i por parte del equipo humano de GLOBALIA HANDLING.
8. Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la I+D+i.
9. Basar todas las decisiones sobre las actividades de I+D+i en una visión estratégica del proceso de innovación compartida por todos los niveles de dirección de la empresa.
10. El alcance del Sistema de Gestión de la I+D+i es el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito de los servicios de Handling en los aeropuertos que damos servicio.
11. Analizar los requisitos legales que puedan afectar al entorno del Sistema de Gestión I+D+i.

La Dirección de GLOBALIA HANDLING asegura que los objetivos de I+D+i se establecen en las funciones y niveles pertinentes, son medibles y coherentes con la política de I+D+i, recogidos anualmente en el marco de nuestra Planificación Estratégica.



Doña Mª del Carmen López Pintor
Directora General de Globalia Handling
Llucmajor, Marzo 2022