

# 7. Satisfacción de los clientes



Los clientes son el centro de nuestro modelo de negocio. Hemos desarrollado un modelo de negocio único, ofreciendo a nuestros clientes innovación, crecimiento sostenible y valor a largo plazo en un mundo en constante cambio.

### Excelencia y máxima calidad en el servicio

Gracias al **uso intensivo de la tecnología**, ofrecemos a los clientes un servicio diseñado específicamente para cada sector: tabaco y productos relacionados, transporte, y distribución farmacéutica, entre otros.

**Integramos la sostenibilidad** en nuestro objetivo de máxima calidad del servicio, buscando siempre la eficiencia en el desarrollo de nuestras operaciones en condiciones social y ambientalmente adecuadas.

Asimismo, promovemos **un diálogo permanente**, fluido y transparente con nuestros clientes a través de diversos canales de comunicación específicos y adaptados a sus características, destacando el contacto personal, reuniones, buzones de correo electrónico, *call centres*, etc., o bien a través de canales de comunicación comunes para los distintos grupos de interés, como puede ser la página web corporativa de la Compañía ([www.logista.com](http://www.logista.com)) o de sus distintos negocios.

Además, Logista dispone de distintos **sistemas de reclamación para atender las quejas y reclamaciones** de los consumidores. Estos sistemas de reclamación son establecidos por cada negocio, adecuándose a las características del mismo y de sus consumidores.

Durante el ejercicio 2022, hemos recibido 15.383 quejas y reclamaciones de sus consumidores (15.691 en 2021) que representan apenas el 0,04% de las expediciones y envíos realizados por Logista.

El 99,95% de estas quejas y reclamaciones corresponden a incidencias operativas de la división de transporte como pérdida de mercancía; y han sido resueltas mediante acuerdos con los clientes en base a los términos contractuales pactados en la prestación del servicio. El 0,05% restante corresponden a quejas y reclamaciones recibidas por otros negocios de España, Italia y Francia.

---

Integramos nuestro compromiso con la **calidad, sostenibilidad y mejora continua** en el desarrollo de nuestras actividades y operaciones.

## Relaciones estables y a largo plazo

Logista busca establecer **relaciones de confianza con sus clientes** y mantener vínculos estables y duraderos que sean beneficiosos para ambas partes, garantizando la independencia de gestión y neutralidad operativa.

Integramos nuestro compromiso con la calidad, sostenibilidad y mejora continua en el desarrollo de nuestras actividades y operaciones, y disponemos de numerosos certificados que lo acreditan.

⇒ **ISO 14064:** verificación de emisiones de gases de efecto invernadero, incluyendo todos los negocios y geografías de Logista.

⇒ **ISO 9001:** sistema de gestión de calidad en más de 300 instalaciones de diferentes negocios en España (distribución de productos farmacéuticos, distribución de productos de conveniencia, distribución de tabaco y servicios de transporte) auditado externamente todos los años.

⇒ **GDP (“Good Distribution Practices”):** distribución de medicamentos acorde con normativas europeas y españolas. Esta certificación asegura la calidad e integridad de los productos farmacéuticos a lo largo de la cadena de suministro. Están certificados bajo este estándar aquellos negocios que realizan distribución de medicamentos: Logista Pharma, Nacex, Logista Parcel y Logista Freight. Además, Nacex ha ampliado el alcance de su certificación GDP de Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos para uso veterinario.

⇒ **GMP (“Good Manufacturing Practices”):** correcta manipulación, reenvasado y reembalaje de medicamentos otorgada por las autoridades sanitarias españolas a Logista Pharma.

⇒ **OEA (Operador Económico Autorizado):** la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) acredita, en su modalidad más exigente de simplificación aduanera, protección y seguridad, un apropiado control aduanero, solvencia financiera, niveles adecuados de seguridad y gestión administrativa para garantizar un satisfactorio cumplimiento fiscal a los negocios de distribución farmacéutica, de distribución de tabaco y productos relacionados en España, así como en los servicios de transporte (Nacex, Logista Parcel y Logista Freight), y Logista Italia.

⇒ **TAPA:** acredita a Logista Freight y a Nacex el seguimiento de unas normas de seguridad de mercancías (FSR) y un estándar de seguridad de camiones (TSR) diseñados para garantizar la seguridad y el tránsito y almacenamiento seguros de los activos de cualquier miembro de la TAPA a nivel global.

⇒ **ISO 14001:** sistema de gestión ambiental en los negocios de distribución farmacéutica, de distribución de tabaco y productos relacionados en España y en los servicios de transporte (Nacex, Logista Parcel y Logista Freight).

⇒ **IFS Logistics:** acredita la seguridad en las actividades de almacenamiento y transporte de Logista Parcel y a Logista Freight para alimentos y productos no alimentarios.

⇒ **ISO/IEC 27001:** sistemas de gestión de la seguridad de la información en las actividades de almacenamiento y distribución de medicamentos de Logista Pharma en la sede de Leganés.

## Nuevos servicios en 2022

**Ofrecemos a nuestros clientes un portfolio de servicios diseñado específicamente para cada sector de actividad, buscando siempre la excelencia y máxima calidad en el servicio.**

En un mundo en constante cambio, ofrecemos al cliente innovación y crecimiento sostenible, desarrollando nuevos servicios que se adaptan a sus necesidades.

Durante el ejercicio 2022, hemos seguido ofreciendo los servicios desarrollados en ejercicios anteriores a la vez que hemos introducido importantes novedades.

Por ejemplo, en la **distribución farmacéutica**, destacan:

⇒ la distribución de medicamentos al domicilio de los pacientes desde el servicio farmacéutico de los hospitales y de los centros de salud,

⇒ la distribución de medicamentos veterinarios, derivado del gran dinamismo del sector de mascotas y del cambio legislativo que entró en vigor en enero, que endurece los requerimientos para la distribución de los medicamentos de uso animal. Hemos incrementado y reforzado los servicios para su distribución a las clínicas veterinarias y, en especial, en las farmacias, donde se espera un incremento de participación en el mercado de los medicamentos de uso animal,

⇒ la gestión logística de productos de cannabis (materia prima y procesados) para uso medicinal.

Todos estos servicios se ofrecen con los más altos estándares de trazabilidad y seguridad.

En la línea de **negocio de transporte**, hemos desarrollado nuevos servicios y también hemos extendido nuestra oferta de servicios a través de adquisiciones.

Nacex, gracias a la **adquisición de Speedlink Worldwide Express**, ha accedido a más rutas internacionales que mejoran sus tránsitos para el servicio internacional, a la vez que posibilitan la oferta de servicios especiales a nivel mundial. Speedlink Worldwide Express, es una compañía neerlandesa del sector courier express.

El acuerdo alcanzado contempla la compra del 70% del capital de la Sociedad, y la adquisición del 30% restante en los próximos tres años.

En el **transporte de mercancías a larga distancia**, Logista Freight ha implementado **nuevas rutas alternativas al transporte por carretera**, como el

uso de autopistas ferroviarias en Francia, Luxemburgo, Polonia e Inglaterra y ha adquirido nuevas unidades de remolques P400 huckepack, que permiten colocar el semirremolque completo (chasis + carrocería) a bordo del tren. Al llegar al final del trayecto ferroviario, el semirremolque es enganchado de nuevo por una cabeza tractora que lo lleva a su destino final. Este tipo de transporte reduce el número de kilómetros rodados en carretera, disminuyendo así las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, ya que supone alrededor de un 90% de ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> respecto a la carretera.

En junio de 2022 anunciamos el **acuerdo para adquirir Transportes El Mosca**, empresa española especialista en el transporte y almacenaje de mercancías, transporte frigorífico congelado o refrigerado y transporte de gran volumen, principalmente para las industrias de alimentación. Adicionalmente Transportes El Mosca, se ha consolidado como una empresa de transporte marítimo nacional e internacional, con alta especialización tanto para el tratamiento de mercancías secas como en temperatura controlada.

Mediante esta adquisición, **ampliaremos nuestro catálogo de servicios de valor añadido para los clientes** al incorporar capacidades complementarias en temperatura controlada, entre las que cabe destacar el transporte marítimo de contenedores refrigerados hacia Baleares y Canarias o mercados internacionales, así como un servicio de grupaje especialmente enfocado al sector hortofrutícola.

El acuerdo alcanzado contempla la compra del 60% del capital de la Sociedad, y la adquisición del 40% restante en los próximos tres años. La adquisición del 60% de Transportes el Mosca se ha cerrado al comienzo del ejercicio 2023 (28 de octubre 2022).

Asimismo, también hemos anunciado la **compra del 100% de Carbó Collbatallé S. L.** La transacción se ha cerrado al comienzo del ejercicio 2023 (1 de octubre 2022). Carbó Collbatallé es una empresa española especialista en transporte y logística del frío en el sector de la alimentación.

Esta adquisición contribuirá a reforzar nuestra posición dentro del transporte a temperatura controlada en España complementando las capacidades actuales, extendiéndolas con el rango de congelado para el sector de la alimentación.