

Índice de **Satisfacción del Cliente** Julio 2026



Datos generales



46

**Respuestas
en total**



77%

**Facturación
representada
con las
respuestas**



70%

**Respuestas
de clientes
Top 20**

La satisfacción de nuestro cliente



▲ +0,16
respecto a 2025

TRANSPORTE
Y LOGÍSTICA

8,6*



LOGÍSTICA 9,6*

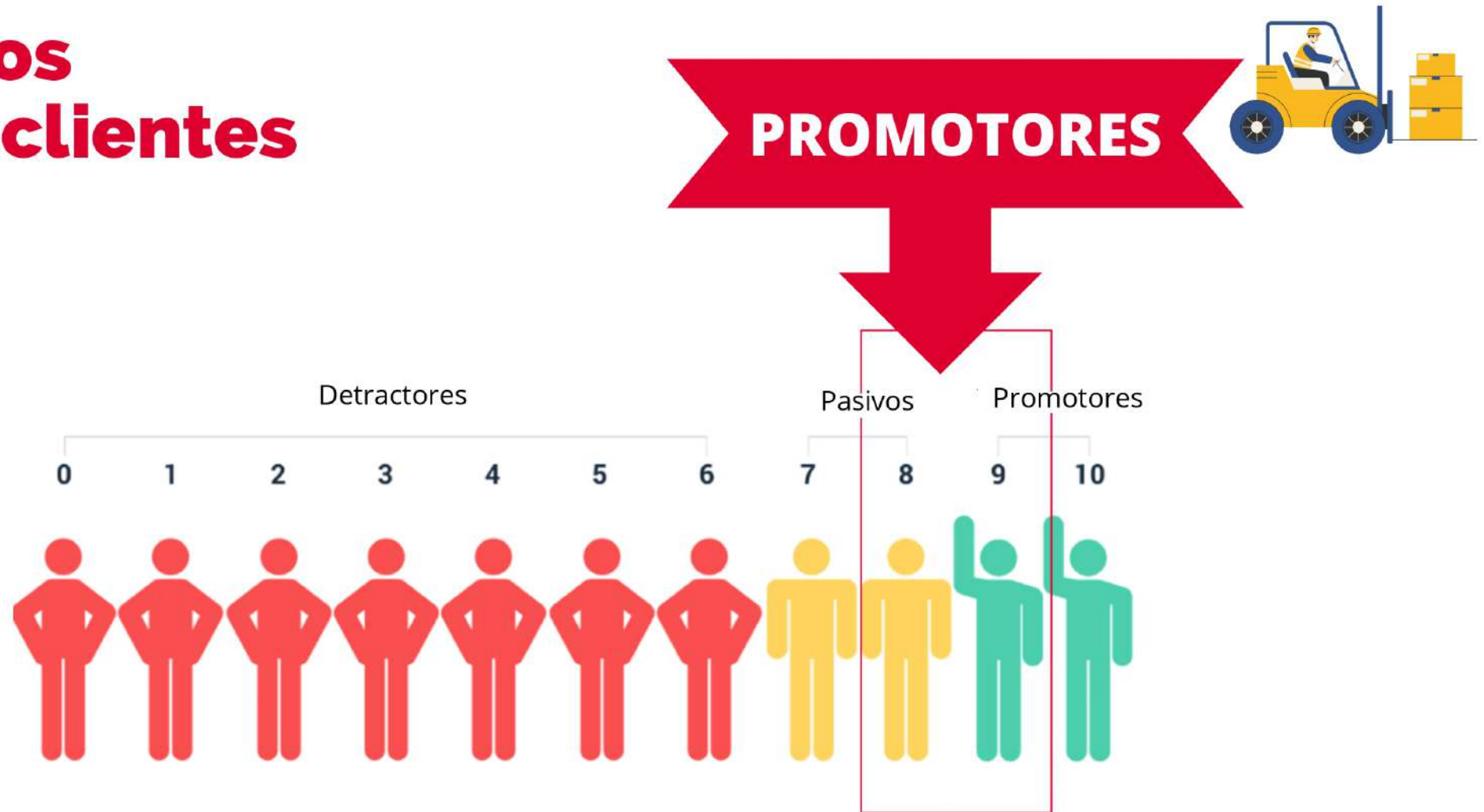


TRANSPORTE 8,9*



*Puntuación del 1 al 10

Tipos de clientes



Lo que más valoran nuestros clientes



**Atención
personal**

**Servicio
eficiente**

Flexibilidad

Profesionalidad



¡El 100% nos recomendaría!





**Acciones
transversales**

**Acciones
medioambientales**

4 tipos de acciones

**Acciones
específicas
de logística**

**Acciones
específicas
de transporte**

Las acciones que verán a continuación son las mejoras planificadas y/o implementadas por Norlogway.



Acciones transversales

✓	INDICADOR 90% de cumplimiento del Plan de Formación y 16,68 horas de formación media por persona, un 96% más que en 2024	ACCIÓN REALIZADA Hemos ejecutado el Plan de Formación 2025 para reforzar las competencias técnicas y profesionales del equipo en ámbitos como la prevención de riesgos, la sostenibilidad, la igualdad, el compliance y la seguridad de la información.
✓	Certificación ISO 27001 y adecuación a NIS2	Hemos implantado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que refuerza la protección de los datos, la prevención de amenazas y la seguridad de las integraciones informáticas con los sistemas de los clientes.
✓	100% de la plantilla formada en seguridad de la información	Hemos desarrollado campañas de concienciación, simulaciones de ataques y formaciones específicas para mejorar la capacidad de prevención y respuesta ante posibles amenazas de ciberseguridad.
✓	Medalla EcoVadis	Nordlogway ha iniciado el proceso de reevaluación de EcoVadis con el objetivo de alcanzar una puntuación de 70 sobre 100, lo que supondría un incremento de 12 puntos respecto de la evaluación de 2022.

Acciones transversales



INDICADOR

1 profesional especializado en datos y transformación digital incorporado

ACCIÓN REALIZADA

Hemos iniciado el desarrollo de capacidades de Business Intelligence e inteligencia artificial, incorporando un perfil especializado que liderará la transformación de los datos en información útil para la toma de decisiones.



19 artículos en el blog, 120 publicaciones en LinkedIn, 9.014 visitantes únicos en la web y 2.710 seguidores en LinkedIn

Hemos reforzado la comunicación y la transparencia con los clientes, ampliando los contenidos informativos, los canales digitales de contacto y las acciones de posicionamiento SEO y SEM.



0 accidentes laborales con baja y 3,20 horas de formación en PRL por persona

Hemos reforzado la cultura preventiva mediante formación, simulacros, renovación de los planes de emergencia y sensibilización sobre salud y riesgos psicosociales.



69,2% de las acciones del Plan de Sostenibilidad 2025-2027 alcanzadas

Hemos avanzado en la implantación de nuestra política ESG, especialmente en los ámbitos de formación, seguridad, energías renovables, huella de carbono, gobernanza y colaboración con el territorio.

Acciones medioambientales

	INDICADOR	ACCIÓN REALIZADA
✓	Huella de carbono total de 2.524,11 tCO₂eq	Hemos ampliado el cálculo de la huella de carbono a los alcances 1, 2 y 3, identificando los principales focos de impacto vinculados a las instalaciones, la flota, los proveedores de transporte y el resto de la cadena de valor.
✓	Alcance 1: 60,55 tCO₂eq; alcance 2: 40,21 tCO₂eq; alcance 3: 2.423,35 tCO₂eq	Hemos implantado un sistema de recogida y seguimiento de los datos de combustible, electricidad, transporte y servicios contratados para definir futuros objetivos de reducción.
✓	96.533 kg de CO₂eq compensados, equivalentes a 96,53 toneladas	Hemos compensado parte de las emisiones mediante un proyecto climático de energía solar situado en Guttigoli, en la India.

Acciones medioambientales

	INDICADOR	ACCIÓN REALIZADA
✓	Electricidad con garantía de origen renovable	Hemos avanzado en la transición energética mediante la contratación de electricidad procedente de fuentes renovables certificadas.
✓	Reducción global del consumo energético del 2,31% respecto de 2024	Hemos reforzado el control de los consumos y aplicado mejoras operativas y tecnológicas en las instalaciones para reducir la intensidad energética de la actividad logística.
✓	116 kWp de potencia fotovoltaica instalada: 80 kWp en Manlleu y 36 kWp en Santa Perpètua	Hemos consolidado el autoconsumo de energía solar en los centros logísticos de Manlleu y Santa Perpètua de Mogoda.

Acciones medioambientales

	INDICADOR	ACCIÓN REALIZADA
✓	106,14 toneladas de residuos gestionadas y 98% reciclado o valorizado, excluyendo la fracción banal	Hemos reforzado la segregación en origen, la trazabilidad y la gestión de los residuos mediante gestores autorizados en los diferentes centros logísticos.
✓	Film plástico con un 90% de material reciclado	Hemos incorporado criterios ambientales en la compra de embalajes, reduciendo el uso de plástico procedente de materias primas vírgenes.
✓	Uso de palets CHEP reutilizables	Hemos impulsado un sistema circular de recogida, revisión, reparación y reutilización de palets, que permite prolongar su vida útil y reducir la fabricación de nuevos soportes.
✓	Papel con EU Ecolabel y certificación PEFC	Hemos priorizado la compra de papel y consumibles con certificaciones ambientales reconocidas.

Acciones específicas

Logística



INDICADOR

45.516 ubicaciones de palé, un 5,46% más que en 2024, y 36.464 m² de superficie logística

ACCIÓN REALIZADA

Hemos ampliado y adaptado la capacidad de los centros logísticos para dar respuesta a nuevas necesidades de espacio, volumen y especialización de los clientes.



Incremento del 10,59% de los palets movidos respecto de 2024

Hemos absorbido el incremento de la actividad manteniendo la continuidad del servicio, la capacidad operativa y la respuesta ante las necesidades de los clientes.



Centros especializados para productos alimentarios, alimentación animal, producto industrial y productos químicos APQ

Hemos mantenido instalaciones especializadas y habilitadas para adaptar el almacenamiento, la manipulación, la trazabilidad y la seguridad a las características de cada mercancía.

Acciones específicas

Logística



INDICADOR

0,91% de incidencias logísticas, un 7,19% menos que en 2024

ACCIÓN REALIZADA

Hemos reforzado el seguimiento de las incidencias, el análisis de causas y la aplicación de acciones correctivas, mejorando la fiabilidad de las operaciones logísticas.



Implantación de impresoras portátiles en los almacenes

Hemos incorporado la impresión de etiquetas bajo demanda en el punto de uso, evitando desplazamientos, impresiones innecesarias, reimpresiones y el uso de hojas A4 cuando solo se necesita una etiqueta pequeña.



100% de los almacenes con segregación de residuos

Hemos reforzado la separación de papel, cartón, plástico, madera, residuos peligrosos y otras fracciones en los diferentes centros operativos.

Acciones específicas

Transporte



INDICADOR

0,23% de incidencias de transporte

ACCIÓN REALIZADA

Hemos mantenido el índice de incidencias de transporte en un nivel reducido y hemos reforzado el seguimiento, el análisis de causas y las acciones correctivas para mejorar la fiabilidad de las entregas.



Reducción del 8,5% de las emisiones indirectas vinculadas a los proveedores de transporte

Hemos incorporado criterios ambientales en la selección y gestión de los proveedores de transporte, priorizando soluciones con menos emisiones.



Priorización de proveedores con flotas Euro V, Euro VI o superiores

Hemos incrementado el peso de los servicios realizados con vehículos que cumplen estándares de emisiones más exigentes.

Acciones específicas

Transporte



Ampliación de vehículos eléctricos en agencias colaboradoras y subcontratistas

ACCIÓN REALIZADA

Hemos colaborado con los proveedores para ampliar progresivamente las flotas de bajas emisiones y las infraestructuras de recarga.



Servicios de última milla con vehículos híbridos y eléctricos

Hemos implantado soluciones de distribución de baja emisión para los últimos kilómetros de determinadas entregas.

¡Muchas gracias!

Gracias por su tiempo y por confiar en nosotros. Su opinión es clave para seguir mejorando y ofrecerles siempre los mejores servicios. Si tienen dudas o comentarios, estamos aquí para escucharlos.