

Estimados Grupos de Interés,

Un año más nos complace comunicarles que EGA Master continúa apoyando firmemente los diez principios proclamados por el Pacto Mundial, observando siempre en sus estrategias la protección de los derechos humanos, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Comunicarles asimismo que en el año 2012 nos hemos seguido centrado principalmente en avanzar en la abolición de la discriminación en el empleo y en enfoques preventivos que favorezcan el medioambiente con la incorporación de iniciativas para este fin. En 2013 seguiremos trabajando en esta dirección y también creando una conciencia sostenible en toda nuestra cadena de valor.

Aprovechamos la ocasión para hacerles partícipes de nuestros últimos logros conseguidos en materia de Responsabilidad Social, como es el Premio Ruban D'Honneur, European Business Awards 2012/13 al comportamiento ético, innovación y éxito empresarial el Premio Dato de Oro a la Empresa Solidaria de Alava en 2010, el Premio Iberoamericano de la Calidad y Excelencia, Premio Oro en 2010 a los que sesuman los obtenidos en 2009 como el Premio Human a la Estrategia basada en Personas o la Q de Oro a la Excelencia en la Gestión según el Modelo Europeo EFQM, reconocimientos que nos acercan más hacia el objetivo último que nos hemos marcado: "una organización cada vez más comprometida con su entorno".

Por ello con la remisión del informe de progreso queremos mostrar el compromiso de nuestra organización y los avances llevados a cabo en el último ejercicio.

Atentamente



Aner Garmendia Urkizu
CEO EGA Master

En Vitoria , a 17 de septiembre de 2013



Premio
Iberoamericano



Las 100 marcas
más renombradas



Premio
Príncipe Felipe



ISO 9001:2008

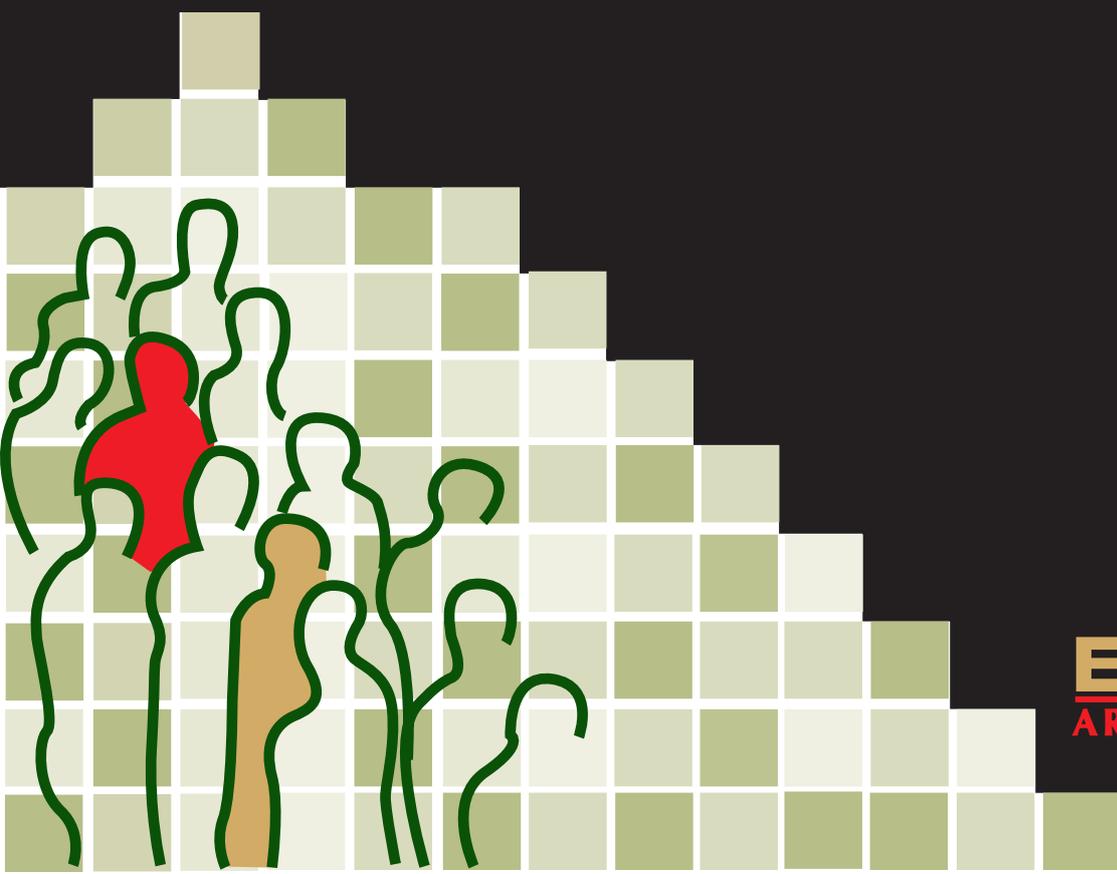


ISO 14001:2004



to the
Management
Quality

MEMORIA **LE** 2013 **RS**



EGA *Master* S.A.
ART IN INNOVATION

BREVE PRESENTACIÓN DE EGA MASTER

EGA Master, ubicada en el País Vasco, es una empresa española dedicada a la concepción, diseño y fabricación de equipos y herramientas de mano de alta calidad para uso industrial, así como instrumentos de seguridad altamente especializados. **La Marca EGA Master ha sido elegida como una de las 100 marcas españolas más destacadas y valoradas a nivel internacional y como tal, incluida como miembro en el prestigioso Foro de Marcas Renombradas Españolas, junto a líderes como Zara, Barcelona FC, Banco Santander, Real Madrid CF, Repsol o Telefónica.** Así, EGA Master se ha convertido en la primera empresa de herramienta en conseguir este hito.

El proyecto de EGA Master se asienta en 4 pilares: el **Equipo Humano**, joven, creativo, bien formado, ilusionado con el proyecto y comprometido con los valores de la organización; la **Internacionalización** como fuente clave de diversificación, aprendizaje y mejora continua, la **Innovación** partiendo del convencimiento de que un presente, por espléndido que sea, lleva impresa la huella de su caducidad y la **Integración Horizontal** como modelo de fabricación. **4 Pilares encaminados hacia un objetivo claro: La Orientación Total al Cliente** para añadir valor a su negocio, adelantarse a sus necesidades e incluso a sus expectativas, y lograr así, su total satisfacción.

Nacida en su día como especialista en herramienta para tubo, EGA Master ha ido adoptando con éxito un proceso de diversificación de productos hasta llegar a las 17.000 referencias actuales. Con ellas da servicio a las industrias más exigentes, como las del automóvil, aeronáutica, naval, petróleo, gas o minería, entre otras; **convirtiéndose en el único fabricante mundial de herramientas que ofrece una solución integral con diez gamas de alta innovación:** herramienta para tubo, general para mecánica, herramienta neumática e hidráulica para usos subacuáticos, antichispa, antimagnética de titanio, electrodisipativa ESD, herramienta aislada a 1000 voltios herramienta anticaída- antidrop, sistemas de control de herramientas y equipos e instrumentos anti-exposición intrínsecamente seguros con certificación ATEX / IECEX.

EGA Master fabrica tanto para el canal de distribución industrial como para otros colegas fabricantes de herramientas a los que complementa su gama de producto. Además de su propia marca, EGA Master fabrica en OEM (con la marca del cliente) para otro centenar de fabricantes competidores y/o distribuidores marquistas de gran prestigio de los cinco continentes, a los que ofrece la posibilidad de tener un producto personalizado. Así, se ha convertido en el único fabricante del sector con capacidad para fabricar a los clientes cualquier artículo de su catálogo con la marca propia de cada uno de ellos, sin cantidad mínima alguna, sin coste adicional suplementario y sin variación del plazo de entrega. Además, todas las herramientas fabricadas por EGA MASTER nacen con Garantía ilimitada, de por vida.

EGA Master es igualmente líder destacado en exportación. Con filiales en Australia, Italia, Francia, Bélgica, Reino Unido, Brasil, México, Argentina y Perú y sus distribuidores en los cinco continentes exporta más del 80% de su producción a más de 150 países. De este modo, EGA Master es la empresa del sector que traslada el más alto nivel tecnológico e innovador a mayor número de países.

Su firme apuesta por la innovación le ha permitido desarrollar cerca de 200 patentes, varias de ellas mundiales, consecuencia de una inversión en I+D+i del 7% – cinco veces superior a la del sector. Fruto de esta firme y fuerte apuesta es, entre otras muchas innovaciones, la Llave Alavesa, mundialmente patentada, la herramienta más premiada de la historia.

Todo este proyecto de EGA Master lo hace posible un Equipo Humano de más de un centenar de personas, joven (la media de edad ronda los 30 años), plural (59% de la plantilla compuesta por mujeres), multicultural (uno de cada cinco es de otras nacionalidades) plurilingüe (habla una veintena de idiomas) bien formado, con capacidad y deseos de aprender y que comparte ilusionado los Valores de la organización. Su capacitación, implicación, motivación y compromiso, han hecho posible situar a **EGA Master como la empresa líder en internacionalización e innovación.**

Desde la adopción del Modelo Europeo de Excelencia EFQM, EGA Master ha desarrollado un sistema de gestión horizontal con la construcción de un proyecto común, basado en las personas. Ello le ha valido el reconocimiento Europeo Q de Oro de EFQM, el Premio Europeo a la Mejor Práctica en Innovación, el Premio Oro Iberoamericano a la Calidad, los Premios Príncipe Felipe a la Competitividad e Internacionalización, el Premio Ruban D'Honneur Europeo en los European Business Awards 2012/13 como una de las 100 empresas europeas más destacadas en su comportamiento ético, innovación y éxito empresarial; entre otras decenas de premios más que se exponen más adelante. Todos ellos, máximos galardones que convierten a EGA Master en la empresa del sector más premiada en Excelencia en Gestión e Innovación y Calidad y Responsabilidad Social Corporativa.

EGA Master, una organización con permanente espíritu innovador, totalmente orientada al cliente con un objetivo claro: su total satisfacción a través de una oferta integral de productos, soluciones personalizadas y atención y servicios de vanguardia.

EVOLUCIÓN DE LA RSE EN EGA MASTER

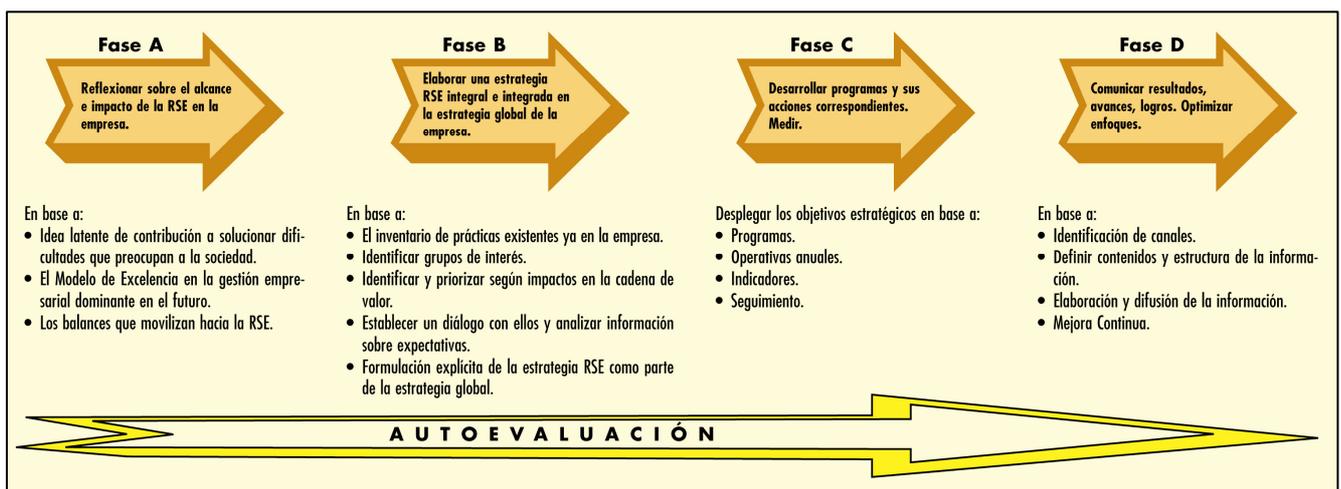
SITUACIÓN DE PARTIDA

Desde el año 2002 la Dirección de EGA Master decide adoptar el Modelo EFQM como modelo de referencia en la gestión y se realizaron reuniones sistemáticas para la aplicación de los principios de Excelencia entre los que se incluían la Responsabilidad Social Empresarial. La situación de partida, si bien no tan acentuada, era la típica de un sector industrial tan tradicional como el nuestro. Es decir, escasas prácticas de Responsabilidad Social: no paridad en el empleo entre hombres y mujeres, escaso compromiso en la integración laboral de colectivos sensibles y desfavorecidos como los jóvenes e inmigrantes, escaso compromiso con el medioambiente y con actividades de interés social, búsqueda sólo de la maximización del beneficio económico, etc.

PRIMEROS PASOS Y MATERIALIZACIÓN DEL PROYECTO

Nuestro firme compromiso adquirido en el año 2002 con la Calidad Total fue la principal motivación que nos condujo a desarrollar un Modelo de Responsabilidad Social de la Organización.

Para llevar a cabo este proyecto tan importante la implicación del Comité de Dirección compuesto por todos los líderes de la organización fue total, determinando los medios materiales, humanos y económicos necesarios para su implantación. Asimismo se realizó benchmarking con diversas asociaciones, siendo el modelo escogido para su desarrollo e implantación el que presentamos a continuación.



Para ello en una 1ª fase se realizó un análisis de la organización y su entorno cultural, centrado principalmente en los Grupos de Interés de la organización y la forma de interactuar con los mismos. Se configura un modelo de actuación que responda a todos los intereses de los Grupos de Interés y no sólo a aquellos que colaboran en la obtención exclusiva de un beneficio económico. Es decir, un modelo de empresa plural que de respuesta a la pluralidad de todos los intereses legítimos de estos Stakeholders: Negocio, Proveedores, Clientes, Personas y Sociedad.

En este sentido, los líderes llegan a la definición del concepto de Responsabilidad Social Empresarial para EGA Master: *“Garantizar el éxito sostenido de la organización integrando consideraciones sociales y medioambientales en todas las actividades de la empresa así como en la gestión de todas las expectativas de sus Grupos de Interés”.*

FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Una vez asentadas las bases, el Comité de Dirección pasó a definir nuestro Modelo de Responsabilidad Social Empresarial concretándose en una serie de compromisos a alcanzar para cada uno de nuestros Grupos de Interés que exponemos en la siguiente tabla:

MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Establecidos estos compromisos, era necesario trasladar este convencimiento a todos los documentos y declaraciones clave que la organización poseía como definición de sí misma. La gestión de esta responsabilidad social no debía entenderse como algo puntual o añadido de la empresa, sino que debía formar parte del núcleo duro de la organización, es decir, de su propia definición. Debía ser por tanto algo transversal. Era por consiguiente un buen momento para alinear los documentos claves que definen a la organización: Misión, Visión y Valores, Políticas de R.R.H.H., de Prevención, de Calidad, etc., con este compromiso. Es decir, establecer un verdadero elemento motivador de las acciones y comportamientos de todas las personas de EGA Master, creando un sentimiento de identidad e identificación de las mismas con este nuevo modelo de gestión.

Para ello el Comité de Dirección definió dentro del Cuadro de Mando Estratégico de la organización los objetivos e indicadores claves a los que denominamos Objetivos de Sociedad. Poder alcanzarlos dependería de nuestra manera de actuar sobre los Procesos y el Equipo Humano de la organización, principales actores de su ejecución. Así, definimos objetivos e indicadores para nuestros Procesos (tangibles) y Personas (intangibles) a los que denominamos objetivos estratégicos y que actuarían como impulsores para alcanzar los Objetivos de Sociedad que nos marcamos.

Posteriormente, los líderes de la organización, integrantes del Comité de Dirección y por tanto responsables de los procesos clave de EGA Master, lideraron junto con sus equipos el despliegue de los Objetivos de Sociedad definidos en el Cuadro de Mando Estratégico a los distintos Procesos y Personas de la organización encargados de llevarlos a cabo logrando con ello una importante participación activa como medio de transmisión directo puesto que todas las personas de cada proceso conocen de primera mano su aportación en la consecución de los compromisos adquiridos. Conviene reseñar que todas las personas están involucradas como mínimo en un proceso de la organización y dada la amplitud y lo ambicioso del proyecto, todas en mayor o menor medida contribuyen a hacerlo realidad.

A esto se suma la convocatoria de dos sesiones informativas extraordinarias por parte de la Dirección con toda la plantilla de EGA Master para explicarle y trasladarle de manera detallada los compromisos adquiridos y la estrategia a llevar a cabo para su materialización.

Ello condujo también a la creación de un nuevo proceso, el proceso Gestión Social a fin de gestionar y sistematizar todas las actividades relacionadas con el Grupo de Interés Sociedad que hasta ese momento no estaban recogidas bajo el paraguas de la gestión por procesos de EGA Master. La responsabilidad de este proceso recae sobre la Dirección de EGA Master, siendo el Director General el propietario de este proceso y los responsables de las distintas áreas los integrantes del mismo.

El área de Gestión de Calidad pasa a denominarse Calidad de Gestión ampliando con ello el alcance de sus cometidos siendo ahora una de sus responsabilidades principales la dinamización y puesta en marcha de los compromisos y objetivos adquiridos en este ámbito. Para ello y dado lo ambicioso de esta empresa, se incorpora al área una nueva persona de la organización quedando formada ésta por 2 miembros ampliando el presupuesto destinado a actividades de RSE.

Así, la incorporación de la RSE en EGA Master ha sido transversal llegando a todas las áreas de la organización y formando parte de la cultura organizacional con un alineamiento entre los objetivos estratégicos de la compañía y los requerimientos de nuestros Grupos de Interés, invirtiendo más en el capital humano, en el entorno y en las relaciones con los mismos. Esto supone diagnosticar la realidad de la organización, elaborar una planificación estratégica en clave de RSE, desarrollar un plan de mejora, identificar indicadores y pautas de comunicación y vincular la RSE a los procesos de mejora continua. Sin duda, un extraordinario y ambicioso reto que más esfuerzo y dedicación nos ha supuesto y que hemos sacado adelante gracias a una Dirección plenamente comprometida y convencida, a unos líderes formados e implicados y al esfuerzo y participación de todas las personas que componen EGA Master.

RESULTADOS ALCANZADOS

NUESTRA APORTACIÓN A LA SOCIEDAD

Atendiendo a los compromisos formulados en el apartado FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS:

“Compartir el proyecto EGA Master en diversos foros y puertas abiertas, así como en círculos empresariales y sociales. Aportar a la imagen general del País Vasco”

Nuestros líderes dedican una parte importante de su tiempo en actividades para compartir nuestra experiencia con la sociedad y crear inquietudes entre los asistentes que puedan verse reflejadas en avances en sus organizaciones (en la tabla de la página siguiente exponemos algunos ejemplos). Así:

- Organizamos jornadas de Puertas Abiertas en nuestra organización, atendiendo gustosos a visitas de entidades muy diversas que van desde ikastolas, universidades, empresas de servicios, de sector público, industrial, etc. para conocer detalles de nuestra experiencia y ver cómo integrar aspectos de nuestra forma de gestionar en sus empresas. En 2012 por ejemplo realizamos 5 jornadas de este tipo.
- Los líderes colaboran con los principales agentes sociales de nuestro entorno más inmediato, como es el caso de: el Gobierno Vasco y Euskalit, quienes seleccionaron a EGA Master como empresa tractora para impulsar la Calidad en la CAV, o la colaboración también en el desarrollo de una novedosa herramienta sobre innovación o en la cesión de nuestra memoria Q Plata como documento de estudio en las jornadas de reciclaje del Club de Evaluadores o con la Fundación Novia Salcedo para la incorporación de jóvenes al mercado laboral o con CONFEBASK (Confederación Empresarial Vasca) del País Vasco para divulgar buenas prácticas en materia de conciliación de la vida laboral y familiar entre las empresas del entorno. En el apartado *“Colaborar activamente con organizaciones que realizan actividades de interés social”* “podemos ver más ejemplos de selección y colaboración por parte de EGA Master con numerosos organismos públicos para el fomento y apoyo de la RSE y Excelencia fuera de la organización. “
- Los líderes participan asiduamente en seminarios, reuniones, conferencias, etc. dentro o fuera de EGA Master, con participantes de Euskadi o del resto del mundo como por ejemplo el caso de Liderazgo en EGA Master expuesto en el MBA de la Universidad de Strathclyde de Escocia o nuestra participación en el Executive Training Programme in Japan junto con empresas como Audi, Mercedes Benz, Michelin, o la elección de nuestra empresa por parte de la Comisión Europea para divulgar nuestro caso en los foros celebrados en Shanghai, Kuala Lumpur, Pekin o Bruselas.
- Por otra parte, nuestra Estrategia de Internacionalización con una presencia en más de 150 países, así como los numerosos premios y reconocimientos nacionales e internacionales (ver tabla en página siguiente) y el impacto favorable de las noticias que produce EGA Master, contribuyen a aportar y difundir la imagen general del País Vasco y de nuestro entorno más próximo. La percepción de EGA Master como organización con una gestión innovadora y eficaz se materializa en su selección para ser presentada como ejemplo en numerosas instituciones y foros como hemos visto y presentamos en la tabla de la siguiente página.

Los premios y galardones recibidos a lo largo de los años los entendemos también como una muestra más de la satisfacción de la sociedad con EGA Master a través de los organismos que la representan. En la tabla de la siguiente página, recogemos un resumen de dichos reconocimientos, que incluso van más allá del ámbito nacional, siendo reconocidos también a nivel internacional.

-  Premio a la Internacionalización 2013 de Crédito y Caución, Expansión, IE Business School e Iberinform
-  Premio al producto más innovador, Ferroforma 2013
-  Ruban D'Honneur, European Business Awards 2012/13 a su comportamiento ético, innovación y éxito empresarial
-  Premio Internacional Development Systems al Mejor Modelo de Negocio (Innovación), 2012
-  Premio a la Internacionalización, Club de Exportadores e Inversores, 2011
-  Premio Finalista a las Buenas Prácticas en Innovación 2011, de CEX la Asociación Española de Centros de la Excelencia
-  Premio Iberoamericano de la Calidad y Excelencia 2010, Premio Oro
-  Premio Nacional Joven Empresario al Relevo Generacional, 2010
-  Medalla de Oro a la Calidad de la Mastervision por la Oficina Nacional de la Normalización de Cuba, 2010
-  Premio Dato de Oro a la Empresa Solidaria, 2010
-  Premio Europeo a la Mejor Práctica de Innovación, Foro EFQM 2010
-  Premio Finalista a la Excelencia Industrial otorgado por las Escuelas de Negocios IESE (España), INSEAD (Francia) y WHU (Alemania), 2010
-  Premio Gran Emprendedor concedido al fundador y Presidente de Ega Master, Iñaki Garmendia, 2010
-  Premio a la Investigación por las actividades de I+D+i en el campo de las Herramientas de Seguridad, 2010
-  Q de Oro a la Excelencia en la Gestión según el Modelo Europeo EFQM, 2009
-  Premio Human a la Estrategia basada en Personas enfocada a la Internacionalización, 2009
-  Premio ICIL a la Excelencia Logística, 2009
-  Premio Finalista de El Correo Digital a la Mejor Web Corporativa, 2009
-  Certificación ISO 9001:2008, 2009
-  Premio Príncipe Felipe a la Excelencia en Competitividad Empresarial, 2008
-  Premio Finalista Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en Internacionalización, 2008
-  Premio Toribio Echevarria en la categoría de Internacionalización, 2008
-  Q de Plata a la Excelencia en la Gestión según el Modelo Europeo EFQM, 2008
-  Medalla de Oro al Diseño del Arco de Sierra Kronos por la Oficina Nacional de la Normalización de Cuba, 2008
-  Premio Finalista Dato de Oro a la Empresa Solidaria de Álava, 2008
-  La Llave Alavesa de Ega Master elegida para la exposición "La Utilidad del Diseño" del Círculo de Bellas Artes, 2008
-  Premio a la Excelencia en la Integración Profesional de los Jóvenes de la Fundación Novia Salcedo, 2008
-  Premio Iberferr al Mejor Producto del Año a la Llave para Tubo Mastergrip, 2007
-  Premio al Mejor Diseño de la Oficina Nacional de Diseño Industrial de Cuba a la Llave Combinada de Carraca "Mastergear", 2007
-  Certificación ISO 14001:2004, 2007
-  5 Medallas obtenidas en el Salón Internacional de la Invención de París, "CONCOURS LEPINE", a la Llave para Tubo Mastergrip, Llave a carraca Mastergear, Destornillador Mastertork, Arco de sierra Kronos y Tenaza Auto-grip, 2007
-  Premio a la Calidad a la Llave Alavesa, otorgado por el Ministerio de la Construcción de Cuba, 2007
-  Premio a la Mejor Idea en Herramientas del Club de Inventores Españoles, a la Mastergrip, 2007
-  Medalla de Oro a la Calidad de la Oficina Nacional de la Normalización de Cuba a la Llave Vasca, 2006
-  Premio al mejor Diseño de la Oficina Nacional de Diseño Industrial de Cuba a la Llave Vasca, 2006
-  Q de Plata a la Excelencia en la Gestión según el Modelo Europeo EFQM, 2005
-  Premio Finalista Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, 2005
-  Premio ARGILAN "Empresa y Empleo en Igualdad", 2005
-  5 Medallas -todas las otorgadas a las herramientas- en el Salón Internacional de la Invención de París, "CONCOURS LEPINE", 2004
-  Joven Empresario del Año, 2003
-  Premio Especial de la Unión Francesa de Inventores, 2003
-  Medalla de Plata del Mundial de la Invención e Innovación, París 2003
-  Diploma de Ekoscan, 2003
-  Certificación ISO 9001:2000, 2003
-  Premio a la Exportación, 2002
-  Diploma de Excelencia EFQM, 2002
-  Premio a la Innovación Metalmaq, 2001
-  Trofeo Internacional a la Calidad, París 1998
-  Empresa Alavesa del Año, 1998

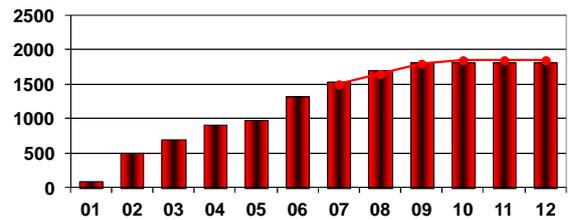
PARTICIPACIÓN DE LOS LÍDERES DE EGA MASTER COMO PONENTES EN DISTINTOS ACTOS DE DIFUSIÓN			
AÑO	ACTO DE DIFUSIÓN	ORGANIZACIÓN	PONENTE
2012	Internacionalización: camino del aprendizaje y la competitividad	Cámara De Comercio e Industria de Alava	Dir. Gerente
	Caso EGA Master como modelo de negocio para el crecimiento en las organizaciones	APD (Asociación para el Progreso de la Dirección) y Development Systems	Dir. General
	Jornada de puertas abiertas en EGA Master con organización Itelazpi para presentación del Sistema de Reconocimiento a Personas de EGA Master	EGA Master	Resp. Calidad Gestión
	Foro Empresa Familiar- EGA Master (como empresa Alavesa)	Radio Vitoria	Dir. General
	El caso EGA Master: la experiencia de una PYME familiar presente en 150 países	Cursos de Verano de la UPV (Universidad del País Vasco)	Dir. General
	Procesos de Internacionalización y Fabricación por Integración Horizontal de EGA Master	Master GECEM en Gestión para la Competitividad Empresarial	Dir. General
	Jornada de puertas abiertas en EGA Master con Institución CEBEK para colaboración en edición de guía sobre Estrategias Empresariales	EGA Master - CEBEK	Resp. Calidad Gestión
	El Caso EGA Master: Éxito Internacional	UPV-USAC (UNIVERSITY STUDIES ABROAD CONSORTIUM)	Dir. General
	II Cumbre de Internacionalización	Foro de Marcas Renombradas Españolas y Club Exportadores e Inversores con asistencia de S.A.R. el Príncipe Felipe	Dir. General
	Jornada de puertas abiertas en EGA Master para alumnos de la F. Novia Salcedo del curso Excelencia-Innovación-RSE	EGA Master – F. Novia Salcedo	Resp. Calidad Gestión
	Encuentro Empresarial sobre Argelia Y sus oportunidades comerciales	Cámara De Comercio e Industria de Alava	Dir. General
2011	Jornada de Puertas abiertas en EGA Master para alumnos de Diseño Industrial Univ. de Navarra	Universidad de Navarra	Dir. Gerente
	Experiencia de EGA Master como proveedor de Naciones Unidas	SPRI (Agencia del Desarrollo Empresarial del Gobierno Vasco)	Dir. General
	Jornada de Emprendedores de Euskadi: Experiencia de EGA Master	Fundación Popular de Estudios Vascos	Dir. General
	Jornada sobre el liderazgo en la PYME: El caso EGA Master	Fundación Navarra para La Excelencia y CEX (Centros de Excelencia de España)	Dir. General
	Presentación Buena Práctica Innovadora de EGA Master ganadora del Premio Europeo EFQM	Fundación CEX (Centros de Excelencia de España)	Dir. Gerente
	Jornada puertas abiertas para los alumnos del Colegio Presentación De María. Presentación de EGA Master como modelo de Empresa Competitiva y Excelente	TRIBUCAN: proyecto educativo de la banca cívica (Caja de Navarra) entes	Resp. Calidad Gestión
	Ponencia en Foro Inside: La Crisis Económica en Las Pymes "Náufragos y Salvados"	Foro Inside- Deusto Business School	Dir. General
	Ponencia en Club Asturiano de Excelencia y Calidad: El caso Innovador de EGA Master	Club Asturiano de Excelencia y Calidad	Dir. General
	Ponencia en Cursos de Verano UPV. Los procesos de internacionalización en las PYMES	Universidad del País Vasco y Elkargi	Dir. General
	Ponencia en Master Gecem en Gestión para La Competitividad Empresarial	Universidad del País Vasco	Dir. General
	Ponencia en XV Convención Iberoamericana de Excelencia y VI conferencia internacional "Uruguay país de Calidad"	INACAL (Instituto Nacional De Calidad-Uruguay) y FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para La Gestión de la Calidad)	Dir. Gerente
	Ponencia en Asociac. de Empresarios Guipuzkoa: Gestion y Desarrollo de los Recursos Humanos en EGA Master	ADEGI-TOP Asociac. de Empresarios Guipuzkoa	Resp. Calidad Gestión y Resp. RRHH.
	UPV Master Global Business: El caso EGA Master, Éxito Internacional	UPV-USAC (University Studies Abroad Consortium)	Dir. Gerente
	Ponencia en Copenhague Jornadas de Excelencia-Globasisation in Reality-	CLF-Centro Danés para el Liderazgo	Dir. General
	Decisiones Estratégicas de Crecimiento (Alumnos de 5º Curso de Empresariales de Deusto Business School)	Deusto Business School	Dir. General

AÑO	ACTO DE DIFUSIÓN	ORGANIZACIÓN	PONENTE
2010	Jornada Puertas Abiertas: Gestión de la logística en empresa internacionalizada	Alumnos Fundación ICIL	Resp. Aprovisionam.
	Internacionalización como vía para la innovación	ONDA CERO	Dir. Gral.
	Integración Horizontal e Internacionalización como herramienta de adaptación y crecimiento	Master GECEM. Escuela Superior de Ing. Industriales. Bilbao	Dir. Gral.
	Jornada Puertas Abiertas: Caso EGA Master. Características de un emprendedor	Alumnos de Ikastola Olabide	Dir. Gral.
	Experiencia empresarial en Sudáfrica	ICEX	Dir. Gral.
	Decisiones estratégicas de crecimiento	Facultad CC.EE. Deusto S. Sebastián	Dir. Gerente
	Hacia un mundo sostenible, una tarea compartida	Gob. Vasco	Dir. Gerente
	Internacionalización como salida a la crisis	Fundación ICIL	Dir. Gerente
	Jornadas Puertas Abiertas en EGA Master: Gestión por Procesos y Gestión Estratégica	Alumnos Fundación Novia Salcedo	Resp. Calidad Gestión
	Jornada Puertas Abiertas en EGA Master: Caso EGA Master e Internacionalización	ADEGI-TOP Asociac. De Empresarios Guipuzkoa	Dir. Gral.
2009	Jornada Puertas Abiertas en EGA Master: Gestión de la logística en empresa internacionalizada	Alumnos Fundación ICIL	Resp. Aprovisionam.
	Integración Horizontal e Internacionalización como herramienta de adaptación y crecimiento	Master GECEM. Escuela Superior de Ing. Industriales. Bilbao	Dir. Gral.
	La subcontratación en la empresa como herramienta de competitividad	GLOBAL SOURCING FORUM BILBAO	Dir. Gerente.
	La clave para superar la crisis mediante un modelo socialmente responsable	FORUM NUEVA ECONOMÍA	Dir. Gral.
	Jornada Puertas Abiertas en EGA Master: Estrategias para competitividad global y sostenible	ADEGI-TOP Asociac. De Empresarios Guipuzkoa	Dir. Gral.
	Enfoque de la Innovación y experiencia	Club 400 EUSKALIT	Dir. Gerente
	Jornada Puertas Abiertas en EGA Master: Experiencia de EGA Master – Estrategias para la competitividad y el desarrollo	INNOBASQUE- I TALDE	Resp. I+D+i Resp. RRHH Resp. Calidad Gestión.
	Jornada Puertas Abiertas en EGA Master: Estrategias para la competitividad en una PYME	SEA (Sindicato Empresarial Alavés)	Dir. Gral
	Jornadas Puertas Abiertas en EGA Master: Desarrollo de Personas y Gestión por Procesos	Alumnos Fundación Novia Salcedo	Resp. Calidad Gestión
2008	2 Jornadas Puertas Abiertas en EGA Master: Gestión por Procesos y Desarrollo de Personas	Alumnos Fundación Novia Salcedo	Resp. Calidad Gestión
	Acto inaugural Semana Europea de la Calidad. Internacionalización e Innovación como htas. competitividad	EUSKALIT, Bilbao	Dir. Gral.
	IX Jornadas El Nuevo Lunes-BBK: El futuro de la empresa familiar	EL NUEVO LUNES-BBK, Bilbao	Dir. Gral.
	Proyecto RESPONSE: Innovación y RSC en la Empresa	INNOBASQUE-Cluster Conocimiento	Dir. Gral.
	Integración Horizontal e Internacionalización como herramienta de adaptación y crecimiento	Master GECEM. Escuela Superior de Ing. Industriales. Bilbao	Dir. Gral.
	Experiencia de empresas vascas en China: sociedad, cultura e integración.	Instituto Francisco de Vitoria	Dir. Gerente
	La Internacionalización como vía para la Innovación	Escuela Univ. Estudios Empresariales, Vitoria	Dir. Gral.
Proyecto RESPONSE: Ejemplo de cómo la RSC es compatible con la Innovación y el Crecimiento de la org.	Escuela de Negocios IESE, Barcelona	Dir. Gral.	

“Comprometerse activamente en la generación de empleo y riqueza en la sociedad en general y especialmente a nivel de País Vasco y entorno más próximo”

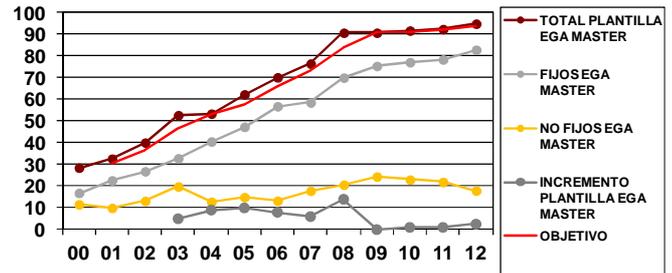
Cabe destacar la riqueza económica generada por EGA Master en el entorno y como consecuencia la creación de empleo indirecto. La figura de la derecha muestra el incremento de nuestro volumen de compras a proveedores de la CAPV consecuencia del desarrollo de una red de suministradores en el entorno.

INCREMENTO COMPRAS PROVEEDORES DE LA CAPV, TOMANDO COMO BASE 100 LAS COMPRAS EN 2001



EGA Master materializa su compromiso con la generación de empleo a través de una importante labor activa en la incorporación al mundo laboral de jóvenes a los que brinda su primera oportunidad y que nos ha valido el reconocimiento Novia Salcedo a la Excelencia en la Integración Profesional de los Jóvenes. La tendencia positiva a lo largo de los años que muestra la figura de empleo que exponemos, es otra evidencia de la materialización de este compromiso (hay que señalar además que el gráfico sólo recoge las personas que tienen contrato con EGA Master. Es decir, no están contabilizadas las personas que han tenido contrato por ETT). Hay que reseñar también nuestra generación de empleo estable y la oportunidad que tienen todas las personas con contratos eventuales de pasar a ser indefinidos. En este sentido, en el gráfico podemos observar cómo las personas “no fijas” (línea rosa) han ido adquiriendo la condición de fijos (línea azul).

CREACIÓN DE EMPLEO EN EGA MASTER



Por último, hay que destacar también nuestra política de igualdad de oportunidades respecto al empleo, tal y como se recoge en nuestra Política de R.R.H.H. y queda evidenciada en la figura que exponemos.

	% Mujeres	% Hombres	% Trabajadores otras Nacionalidades	%Directivos Mujeres	%Directivos Hombres
Año 2002	51%	49%	15%	56%	44%
Año 2003	57%	43%	16%	59%	41%
Año 2004	52%	48%	15%	53%	47%
Año 2005	54%	46%	14%	60%	40%
Año 2006	58%	42%	14%	63%	37%
Año 2007	58%	42%	15%	63%	37%
Año 2008	59%	41%	16%	62%	38%
Año 2009	59%	41%	16%	62%	38%
Año 2010	59%	41%	19%	61%	39%
Año 2011	59%	41%	20%	62%	38%
Año 2012	59%	41%	21%	62%	38%

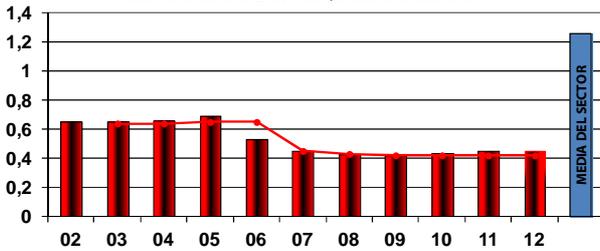
Así, destaca el alto número de mujeres que ha pasado a formar parte de nuestra plantilla, superior al de los hombres, manteniendo e incluso incrementándose este porcentaje en cuanto al número de mujeres que desempeñan puestos de alta responsabilidad dentro de nuestra estructura organizacional. Muchas de las áreas importantes para el correcto desarrollo y crecimiento de la organización, como Comunicación, Administración de Ventas Internacional, Administración de Ventas Nacional, Financiero, Calidad de Gestión, Compras y Aprovisionamientos, Marketing y Comunicación Externa, Fabricación y Diseño, están dirigidas cada una de ellas por mujeres. Nuestra Política de Igualdad de Oportunidades ha sido reconocida por parte del ayuntamiento de nuestra localidad con la concesión del Primer Premio Argilan “Empresa y Empleo en Igualdad” por la labor desarrollada en el ámbito empresarial a favor de la integración y promoción de las mujeres en el mercado laboral.

“Evaluar y reducir los impactos ambientales prestando especial atención a la prevención en la generación de residuos y en el uso más eficiente de materias primas, materiales de embalajes, el agua y la energía”

La labor desarrollada en este ámbito a lo largo de los años se resume en la tabla de debajo. Todas estas acciones implementadas han tenido un resultado muy positivo, como se puede observar en los indicadores que exponemos en la página siguiente. Nuestra pertenencia al Banco de Indicadores Ambientales de IHOBE nos permite compararnos con empresas de nuestro sector, estando siempre muy por debajo de la media como podemos observar.

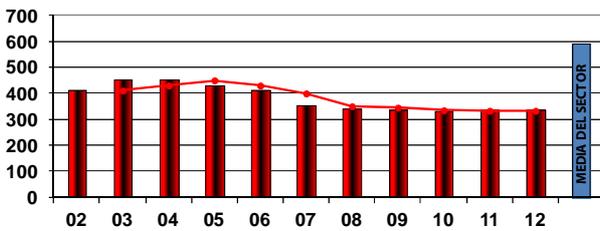
AÑO	MEDIDAS IMPLANTADAS	RESULTADOS OBTENIDOS	AÑO	MEDIDAS IMPLANTADAS	RESULTADOS OBTENIDOS
2012	Incorporación sistema de recirculación de agua en máquina de corte	Ahorro anual estimado de más de 100.000 litros de agua	2007	Implantación de filtros electrostáticos en las máquinas de marcado por láser para reducir nuestras emisiones a cero	Supresión de nuestras emisiones atmosféricas, no emitiendo nada de contaminante al exterior
	Incorporación de arqueta decantadora en máquina de corte por agua	Eliminación total de cualquier vertido tóxico a la red		Sustitución del consumo de disolvente en algunas fases del proceso productivo por un producto más ecológico	Reducción del consumo de disolvente en un 22,5%, sustituyéndolo por un producto ecológico
2011	Inversión en nueva máquina de marcado por tampografía para la reducción de los residuos peligrosos generados en este proceso.	Reducción de un 15% de los residuos peligrosos generados en este proceso.	2006	Reducción volumen de residuos sólidos, inertes y peligrosos por tecnología de compactación.	Reducción en más de un 50% del volumen de residuos
	Estudio y redefinición de nuestros empaquetados para hacerlos más eficientes optimizando sus capacidades.	Reducción de un 10% (se espera llegar al 20%) del volumen total de envases y embalajes puestos en el mercado		Cambio del bombeo de agua de las cisternas de los inodoros dando la posibilidad de descargar la mitad o el total del contenido de las mismas.	Ahorro anual estimado de agua de 60.720 litros con respecto a 2005
2010	Aplicación de la Directiva ROHS a todos los proveedores de inyección de plástico con los que colaboramos más allá de lo que obliga la legislación.	Aplicación de la Directiva ROHS al 100% de los componentes plásticos de nuestras herramientas (mangos, empuñaduras, etc.)	2005	Implantación de un sistema de encendido y apagado de luces inteligente con fotocélulas	Reducción del consumo eléctrico: en un 12,48% con respecto a 2005.
2009	Inversión en energías renovables. Instalación de Placas solares.	Generación de un 5% de la energía eléctrica que consumimos cada año mediante energía limpia.		Sustitución de lucernarias del techo de la fábrica (ennegrecidas por el paso del tiempo) por otras de nuevo material que evitan este deterioro	No encendido de las luces en días de sol con consiguiente ahorro energético.
2008	Reducción del consumo eléctrico en el marcaje de herramientas por la adquisición de máquinas de marcado láser energéticamente eficientes	Hemos logrado marcar el 50% de nuestras herramientas con un consumo eléctrico 2/3 menor al de antes	2004	Medidas de sensibilización medioambiental para oficinas, mediante un tríptico para concienciar sobre la importancia del medioambiente y los pasos para conseguir una oficina ecológica con consejos para lograr un uso eficiente en cuanto a: papel, agua, impresión, energía y transporte.	Más del 90% de las personas que usan ordenador lo apagan en la hora y media destinada a la comida o ahora usamos hojas de 80g/m2 en vez de 90g/m2, lo que supone una reducción de más del 5% en papel utilizado.
	Reducción del consumo de plástico en distintas fases del proceso productivo	Reducción 15% consumo plástico en distintas fases del proceso productivo		Sustitución de todas las lámparas de fábrica por otras halógenas de bajo consumo.	Reducción consumo eléctrico en fábrica en 47% Obtención de un 17% más de luz y Ahorro anual de 1.281€

CONSUMO DE AGUA/PRODUCCIÓN

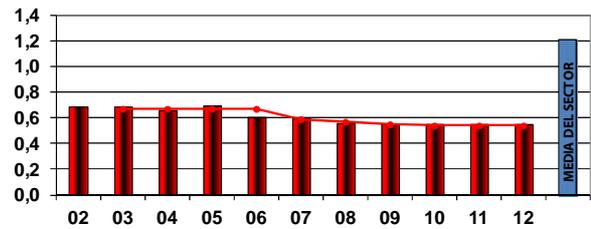


Destacar además la labor traccionadora que hemos realizado con muchos de nuestros proveedores para la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental. En 2012, uno de nuestros proveedores ha logrado la certificación ISO 14001:2004 gracias a esta labor. Ver gráfico en apartado proveedores.

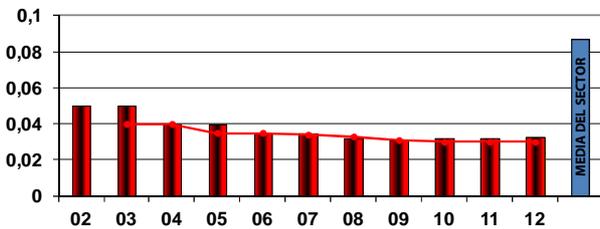
CONSUMO ENERGÍA/PRODUCCIÓN



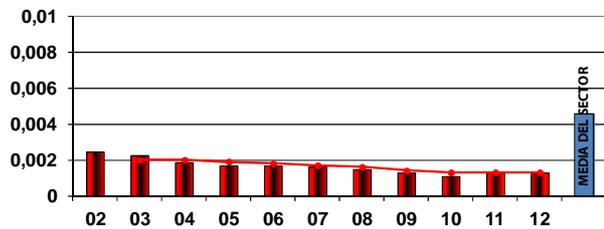
CONSUMO DE MATERIALES/PRODUCCIÓN



RESIDUOS NO PELIGROSOS/PRODUCCIÓN



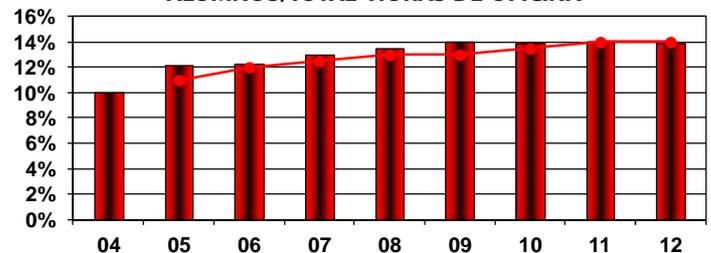
RESIDUOS PELIGROSOS/PRODUCCIÓN



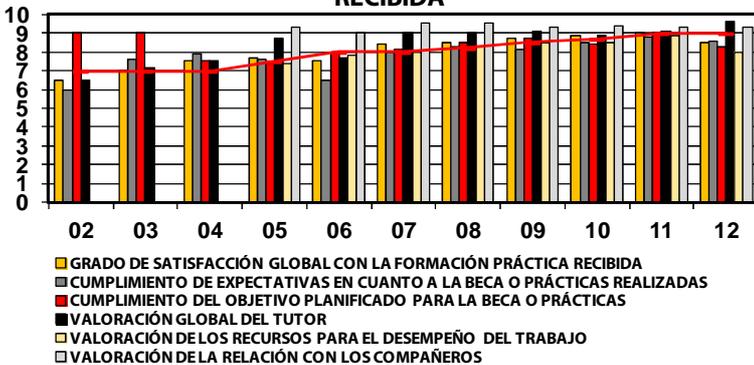
Implicación en el fomento de la formación; formación ocupacional, becas, colaboraciones con centros, etc.

Cabe destacar la participación activa de la organización en la incorporación al mundo laboral de jóvenes en busca del primer empleo a través de la realización de becas y/o prácticas fruto del compromiso de EGA Master con su entorno social. Para ello, colaboramos con numerosos centros educativos e Instituciones (actualmente 16) para que anualmente alumnos de dichos centros realicen sus prácticas en nuestras instalaciones (media de 10 personas/año realizando becas o prácticas de trabajo en nuestras instalaciones en los últimos 5 años, con un promedio de 13,63% de horas dedicadas a esta formación respecto al nº total de horas trabajadas en la organización).

% HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN ALUMNOS/TOTAL HORAS DE OFICINA



SATISFACCIÓN BECARIOS CON LA FORMACIÓN RECIBIDA



Finalizada la beca o el período de prácticas, muchos de estos jóvenes, más del 75% en los últimos 5 años, se han incorporado a nuestra plantilla. La media de edad de las personas que ocupan cargos de responsabilidad ronda los 36 años y el 85% de estas personas iniciaron su trabajo en la organización ocupando estos puestos de responsabilidad a través de promoción interna. Nuestra labor desarrollada con los jóvenes a lo largo de los años, se ha visto reconocida con la concesión en 2008 del Premio NoviaSalcedo a la Excelencia en la Integración Profesional de los Jóvenes entregado por los Príncipes de Asturias.

encuestadas para medir su satisfacción, obteniendo unos resultados muy satisfactorios como podemos observar en la figura, y detectar posibles mejoras, como por ejemplo la invitación a que participen en una reunión del Comité de Dirección, tras sugerencia realizada en una de estas encuestas efectuadas o la inclusión de los mismos en nuestro proceso de valoración y seguimiento del desempeño, capacidades y actitudes como cualquier otra persona más de la organización.

Toda persona de nuevo ingreso pasa por un proceso de acogida que se inició en 2001 y que facilita su incorporación e integración a la organización desde el primer momento. En este Plan de Acogida se le explican a la nueva persona los aspectos relevantes de la organización permitiendo que la persona tenga una visión global de EGA Master. Asimismo, se transmiten, potencian y refuerzan la Cultura y Valores de la organización. El Sistema de Acogida se revisa anualmente sobre la base del feed-back obtenido con las personas nuevas incorporadas, siendo ellas mismas las que colaboran en su revisión y mejora anual. Así, se han ido introduciendo mejoras, como por ejemplo la incorporación al proceso de un formato tipo check-list con todos los aspectos a explicar al recién incorporado por parte de los distintos responsables o la entrega de un Manual de PRL o de un tríptico sobre "los buenos hábitos ambientales" en la organización, etc.

Como complemento, cada recién incorporado tiene asignado un tutor que se corresponde con el responsable del proceso/área al que va a entrar a formar parte y que es quién se encarga de manera más directa de su desarrollo personal y orientación para asegurar su capacitación en el puesto de trabajo. Este desarrollo se complementa además a través del subproceso de Evaluación y Seguimiento del Desempeño, Actitudes y Capacidades de las Personas y el subproceso Formación. Por otra parte, nuestro Sistema de Gestión Horizontal y por procesos así como el liderazgo operativo permiten que las personas se desarrollen ampliando el ámbito de trabajo en el que están implicadas mediante su participación en equipos, aspecto que favorece el desarrollo de las habilidades tanto técnicas como humanas de todas las personas a través del trabajo y la forma de ejercitarlo. El proceso de acogida en su globalidad se evalúa a través de las encuestas de satisfacción de personas, obteniendo una satisfacción superior a 7 todos los años.

"Colaborar activamente con organizaciones que realizan actividades de interés social"

La contribución social de EGA Master con donaciones y ayudas solidarias, así como para el impulso de actividades socio-culturales, son importantes, muy variadas y numerosas teniendo en cuenta nuestro tamaño de empresa. En la figura de debajo resumimos algunas.

DONACIONES Y AYUDAS SOLIDARIAS DE EGA MASTER

Colaboración económica anual con la Asociación Kontseilua para el fomento del Euskera
Colaboración económica continuada con la Asociación Cultural Zutabe para la conservación y reparación de monumentos
Ayudas económicas para paliar consecuencias de desastres naturales (Prestige Galicia, Tsunami Asia, terremoto Argelia, etc.)
Donación de herramientas a las monjas Trinitarias
Subvención de equipos para la Escuela de Formación Profesional Ocharcoaga
Patrocinio de eventos como el torneo de fútbol organizado en Venezuela por EPA
Donación de 20 equipos informáticos completos a la ONG NTAfrica
Donación de herramientas de especialistas a la Escuela Politécnica de Trbovije en Eslovenia
Donación de herramientas de mano para distintos gremios a la ONG ADECO para proyecto social en Latino América
Donación de numeroso material informático (ordenadores, impresoras, monitores, etc.) a ONG ADECO
Donación de herramientas de mano para distintos gremios a la ONG AFRICANISTAS para fortalecimiento del tejido social en el distrito de Congo en Guinea Ecuatorial (África)
Donación de herramientas de mano para distintos gremios así como ordenadores portátiles y móviles a ONG RASD con destino a la mejora de las infraestructuras de la población refugiada Saharai en Tindouf (Argelia)
Patrocinio de uno de los equipo de Karts del País Vasco
Colaboración económica anual a la Asociación Española contra el Cáncer AECC
Donación de herramientas de mano para ONG SERSO con destino a los desplazados de guerra de Costa de Marfil
Donación de herramientas de mano para distintos gremios a la ONG RASD con destino al Centro de Formación Profesional Gazuani situado en Raguni, Sahara
Colaboración económica anual para la asociación APDEMA a favor de las personas con discapacidad intelectual
Colaboración con el Gobierno de Andalucía para el patrocinio del Open Andaluz de Raids Todoterreno
Colaboración económica para la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Alava
Donación de herramientas de mano para la asociación REMAR- Centro cristiano benéfico de Rehabilitación y Reinserción de Marginados – con destino a construcciones de hogares para niños, familias, enfermos y ancianos en Burkina Faso, Nicaragua y Costa de Marfil.
Donación de herramientas de mano para Cáritas Dominicana destinadas a ayudar a la reconstrucción de Haití tras el devastador terremoto sufrido.
Donación de herramientas de mano para la ONGD Jóvenes y Desarrollo con destino a Benin y dirigidas a los talleres de formación profesional de los jóvenes dentro del programa "niños de la calle".
Donación de herramientas de mano para Nazioarteko Elkaratsuna - Solidaridad
Internacional para actividades de formación y capacitación de personas inmigrantes en el Centro de Recursos Africanistas -CREA
Donación Económica para patrocinio de camisetas de UNICEF
Donación de herramientas de mano a Asociación Bizitza Berria Elkartea para su proyecto de integración social de personas sin hogar

Además y en coherencia con nuestro Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, trabajamos con distintos organismos e instituciones para el fortalecimiento de la acción social. Ejemplos de ello son:

- EGA Master trabaja estrechamente con el **Programa Incorpora de la Caixa** para la inserción laboral de grupos marginados. Consecuencia de ello ha incorporado a la organización a dos personas provenientes de este colectivo.

- EGA Master colabora activamente con el **Ayuntamiento de Vitoria en programas de inserción laboral de mujeres** que reconoció a EGA Master con el Primer Premio Argilan "Empresa y Empleo en Igualdad" por la Excelencia en la labor desarrollada en este sentido a lo largo de los años. Algunos datos que han hecho merecedora a la empresa de este galardón han sido:

- ✓ 59% de la plantilla compuesta por mujeres.
- ✓ 62% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres.
- ✓ 21% de la plantilla compuesta por trabajadores de otras nacionalidades.
- ✓ Edad media de la plantilla inferior a 33 años (integración laboral de los jóvenes).
- ✓ Edad media de las personas que ocupan puestos de responsabilidad inferior a 37 años (integración laboral de los jóvenes).

- EGA Master colabora con el **Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM)** tras la firma de la declaración de apoyo a la iniciativa "Principios para el Empoderamiento de las Mujeres" creada por el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), para la promoción de la igualdad y empoderamiento de las mujeres.

- EGA Master ha sido una de las 21 empresas seleccionadas por **CONFEBASK** (Confederación Empresarial Vasca) del País Vasco para divulgar sus buenas prácticas en materia de conciliación de la vida laboral y familiar dando como resultado un manual para su difusión general entre las empresas del entorno. El **Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad** también ha contado con la colaboración de EGA Master para divulgar sus buenas prácticas de igualdad, conciliación y empoderamiento de las mujeres. Otras instituciones con las que ha colaborado o colabora EGA Master son: **Madrid Excelente** para la difusión de material didáctico sobre liderazgo en las empresas. **Fundación Laboral San Prudencio** para la divulgación de buenas prácticas en cuanto a igualdad e integración en el empleo. **Club de Excelencia en Sostenibilidad de Madrid** para colaborar en la creación de un Sistema de reporting y evaluación del desempeño en RSE de pymes proveedoras de grandes empresas, etc.

- EGA Master ha sido una de las pocas PYMES seleccionadas por el **Gobierno Vasco** para ayudar y colaborar de manera activa y comprometida en la realización de su Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial en el que se incluyen las medidas a llevar a cabo para la difusión y fomento de vías de implementación de políticas de igualdad e integración en las organizaciones.

- Hemos sido también seleccionados en el **Proyecto Europeo RESPONSE** por nuestras buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa colaborando en el desarrollo de material de formación para difundir buenas prácticas en este ámbito. El Club de Excelencia en Sostenibilidad de Madrid ha presentado en Bruselas y con carácter internacional su Guía para la implantación de la responsabilidad corporativa en PYME en la cual se recoge también una buena práctica de EGA Master esta materia.

- EGA Master colabora también con la **Fundación Novia Salcedo en la incorporación de jóvenes al mercado laboral** (colectivo social muy desfavorecido desgraciadamente hoy en día), aspecto por el que ha sido también reconocida con el Premio a la Excelencia en la Integración Laboral de los Jóvenes, Premio que EGA Master recibió de manos de los Príncipes de Asturias.

- EGA Master ha firmado la carta de **adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, iniciativa de carácter internacional, que persigue la implantación de Diez Principios básicos de conducta y acción en materia de Derechos humanos, Trabajo, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa. Anualmente EGA Master emite un reporte sobre el grado de avance realizado en estos principios.

Los Premios y Reconocimientos recibidos a lo largo de los años a toda esta labor, algunos de ellos incluso internacionales como vemos en la tabla de abajo, lo entendemos como una muestra más de la satisfacción de la sociedad con EGA Master

	<i>Ruban D´Honneur, European Business Awards 2012/13 a su comportamiento ético, innovación y éxito empresarial</i>
	<i>Premio Dato de Oro a la Empresa Solidaria, 2010</i>
	<i>Premio Human a la Estrategia basada en Personas enfocada a la Internacionalización, 2009</i>
	<i>Premio Finalista Dato de Oro a la Empresa Solidaria de Álava, 2008</i>
	<i>Premio a La Excelencia en la Integración Profesional de los Jóvenes de la Fundación Novia Salcedo, 2008</i>
	<i>Premio ARGILAN "Empresa y Empleo en Igualdad", 2005</i>
	<i>Diploma de Ekoscan, 2003</i>

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LA SOCIEDAD CON EGA MASTER

De acuerdo con nuestro espíritu de mejora continua, en 2006 decidimos dar un paso más y recabar de primera mano la percepción de la sociedad respecto a EGA Master. Así, pusimos en marcha una Encuesta de Impacto en la Sociedad dirigida a diferentes agentes sociales (organizaciones e instituciones con reconocido peso genérico en la sociedad, como las de que por sus actividades se encuentran más cercanas al mundo económico-empresarial) que hemos sistematizado en el proceso Gestión Social. El objetivo es conocer qué aspectos considera la sociedad más importantes, la percepción que tienen de EGA Master y saber cómo somos vistos en comparación con el resto de empresas del entorno y, principalmente, como consecuencia del análisis y resultados obtenidos, seguir mejorando nuestro compromiso social, como por ejemplo la decisión en 2006 de implantar un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la Norma ISO 14001 para certificarlo oficialmente en 2007 o en 2010 la de adherirnos al Pacto Mundial de la ONU. Para el diseño y realización de esta encuesta, realizamos benchmarking con dos empresas de experiencias muy interesantes como ITP e IRIZAR. La acogida por parte de los diferentes agentes sociales ha sido un éxito y la mayoría ha colaborado en facilitar el correspondiente feedback, siendo el nivel de respuestas del 64,28%, 68,42%, 72,72%, 75% y 79,3% respectivamente en cada una de las encuestas lanzadas.

Los elevados niveles de satisfacción alcanzados, así como la valoración comparada que la Sociedad nos realiza en relación a empresas de nuestro entorno corroboran el enfoque adoptado así como el trabajo desarrollado en este ámbito a lo largo de los años para lograr un excelente acercamiento a lo que la Sociedad quiere de EGA Master.



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA SOCIEDAD

IMPLICACIÓN CON EL ENTORNO	VALORACIÓN DE EGA MASTER					VALORACIÓN DE EGA MASTER EN COMPARACIÓN CON EL RESTO DE EMPRESAS DEL ENTORNO				
	2006	2007	2008	2009	2011	2006	2007	2008	2009	2011
PREGUNTA										
PARTICIPACIÓN EN EL AVANCE HACIA LA EXCELENCIA DE SU ENTORNO	8,78	8,69	8,63	8,65	8,81	8,78	9	8,88	9,18	9,05
IMPLICACIÓN EN ACTIVIDADES DE FOMENTO DE LA FORMACIÓN	8,38	8,69	8,64	8,56	8,74	8,38	8,77	8,86	8,88	9
COMPORTAMIENTO ÉTICO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y GENERACIÓN DE RIQUEZA Y EMPLEO	8,43	8,58	8,6	8,67	8,62	8,86	8,5	8,6	8,87	8,85
MEDIA PREGUNTAS	8,53	8,65	8,58	8,63	8,72	8,67	8,76	8,73	8,97	8,97
OBJETIVO	8	8,5	8,75	8,75	8,75	8	8,5	8,75	8,75	9
APORTACIÓN DE EGA MASTER A LA IMAGEN GENERAL DEL PAÍS VASCO	VALORACIÓN DE EGA MASTER					VALORACIÓN DE EGA MASTER EN COMPARACIÓN CON EL RESTO DE EMPRESAS DEL ENTORNO				
PREGUNTA	2006	2007	2008	2009	2011	2006	2007	2008	2009	2011
APORTACIÓN A TRAVÉS DE SU LABOR EXPORTADORA	8,78	9,23	9,06	9,24	9,19	9	9,58	9	9,29	9,25
APORTACIÓN A TRAVÉS DE LOS RECONOCIMIENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES RECIBIDOS	8,89	8,92	8,94	9,24	9,33	8,56	9,08	8,94	9,18	9,3
MEDIA PREGUNTAS	8,84	9,08	9,00	9,24	9,26	8,78	9,33	8,91	9,24	9,28
OBJETIVO	8	8,5	9,0	9,0	9,25	8	8,50	9	9	9,25
INNOVACIÓN	VALORACIÓN DE EGA MASTER					VALORACIÓN DE EGA MASTER EN COMPARACIÓN CON EL RESTO DE EMPRESAS DEL ENTORNO				
PREGUNTA	2006	2007	2008	2009	2011	2006	2007	2008	2009	2011
PERCEPCIÓN COMO EMPRESA INNOVADORA Y AVANZADA EN CALIDAD DE GESTIÓN	9	8,92	8,81	8,94	9,05	9,11	9,15	8,75	9,06	8,9
PERCEPCIÓN COMO EMPRESA INNOVADORA EN PRODUCTO	9	9	8,75	8,94	9	8,44	9,23	8,89	9,06	9,15
MEDIA PREGUNTAS	9	8,96	8,78	8,94	9,02	8,78	9,19	8,82	9,06	9,03
OBJETIVO	8	8,75	9	9	9	8	8,50	9	9	9,25
SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	VALORACIÓN DE EGA MASTER					VALORACIÓN DE EGA MASTER EN COMPARACIÓN CON EL RESTO DE EMPRESAS DEL ENTORNO				
PREGUNTA	2006	2007	2008	2009	2011	2006	2007	2008	2009	2011
PERCEPCIÓN COMO EMPRESA CON BAJO IMPACTO AMBIENTAL	8,71	8,77	8,67	8,63	8,65	8	9,17	8,67	8,5	8,63
PERCEPCIÓN COMO EMPRESA COMPROMETIDA CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SEGURIDAD	7,88	8,62	8,93	8,69	8,65	7,75	9	8,86	8,69	8,63
MEDIA PREGUNTAS	8,30	8,70	8,64	8,66	8,65	7,88	9,09	8,64	8,59	8,62
OBJETIVO	8	8,50	8,75	8,75	8,75	8	8,50	9	8,75	8,75
SATISFACCIÓN GLOBAL	VALORACIÓN DE EGA MASTER									
PREGUNTA	2006	2007	2008	2009	2011					
SATISFACCIÓN GLOBAL CON EGA MASTER	8,89	9,08	9,06	9	9,1					
OBJETIVO	8	8,50	9	9	9,25					

NUESTRA APORTACIÓN AL EQUIPO HUMANO DE EGA MASTER

Atendiendo a los compromisos formulados en el apartado FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS:

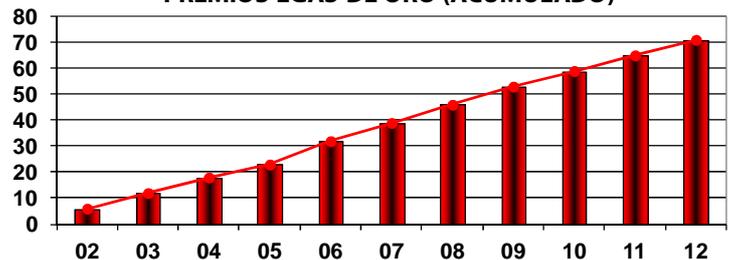
“Reconocer el mérito y desempeño de las personas de manera tanto formal como informal”

Los líderes de EGA Master, en coherencia con una de las competencias clave definidas para el liderazgo y con la política general definida para el Equipo Humano “lograr su satisfacción y motivación”, promueven la motivación y el reconocimiento a los esfuerzos y logros de las personas y equipos a todos los niveles de la organización desde la profunda convicción de que todas las personas necesitan ser reconocidas por su trabajo. Este reconocimiento como vía para mejorar la satisfacción de las personas que forman parte de EGA Master a la vez que favorece el desarrollo personal y profesional de las mismas se materializa a través de los siguientes canales establecidos:

- La Dirección realiza un **reconocimiento colectivo en las sesiones informativas semestrales** y en el **acto de fin de año**. Asimismo, los diferentes hitos conseguidos gracias al esfuerzo general también son motivo de reconocimiento por parte de la Dirección.
- **Reconocimientos de carácter más informal por logros o esfuerzos adicionales.** La propia relación entre personas y la proximidad física y personal favorecen este tipo de reconocimiento por parte de los líderes en el trato diario. Esto se refuerza a través de los distintos foros de reunión establecidos en la organización.
- **Políticas retributivas individualizadas:** anualmente en función de las valoraciones de desempeño que se realiza a todas las personas de la organización, la antigüedad, el desarrollo personal y profesional alcanzado y la contribución a los objetivos organizacionales, Dirección junto con la persona responsable de R.R.H.H. revisa el nivel retributivo de las personas mejorándolo cuando procede, como forma de reconocimiento al esfuerzo realizado.

- **Premios anuales de reconocimiento** abierto a todas las personas y que culmina con la celebración de una comida con todos los miembros de la organización y la entrega por parte de la Dirección de 7 premios por distintos conceptos: fidelidad, valores, innovación y labor comercial.

PERSONAS RECONOCIDAS PÚBLICAMENTE EN PREMIOS EGAS DE ORO (ACUMULADO)



- **Planes de pensiones privado:** para todos los responsables de área, la organización realiza aportaciones económicas a un plan de pensiones privado para las mismas.
- **Política de retribución por objetivos:** además de la retribución fija, existe una retribución anual variable en caso que la facturación total alcance una determinada cifra, que posibilita el cobro equivalente a una mensualidad o mensualidad y media adicional a todas las personas en caso de cumplimiento de los objetivos de visión y estratégicos del Plan de Gestión que el Comité de Dirección considera más importantes para el cumplimiento de las estrategias marcadas (25%) y en base al nivel de cumplimiento de los objetivos individuales retribuyables para las distintas áreas (75%) en función de los objetivos estratégicos marcados y las líneas del plan de acción definidas para el año. Esta retribución variable, por tanto, reconoce, el logro colectivo de la totalidad de las personas que conforman EGA Master y el esfuerzo individual de las personas por logros que incentivan la mejora en las áreas del negocio y la consecución de los objetivos generales.
- **Política de incentivos para el personal de fábrica:** además de los expuesto anteriormente, se aplica el sistema de evaluación y compensación que reconoce y se basa en las actuaciones de las personas en fábrica de forma que además de detectar las necesidades de polivalencia sirve a su vez para reconocer y recompensar a las personas.
- **Pagos complementarios a la Seguridad Social:** EGA Master complementa hasta el 100% del sueldo al personal de baja ya sea por enfermedad o accidente desde el primer día y a todos los empleados.
- **Seguro médico privado:** para todas las personas con permanencia superior a 3 años en la organización. Se quiere reconocer así la fidelidad de las personas que trabajan en la misma y con ello además premiar la trayectoria y el desarrollo personal y profesional.

“Tener un modelo retributivo justo y transparente”

La **imparcialidad e igualdad en el empleo** se materializa en la no discriminación por motivos de sexo, raza, edad, política o religión, asegurando únicamente que nuestros proyectos se llevan a cabo mediante la presencia de personas comprometidas con los objetivos globales de la organización, **prevaleciendo la promoción interna sobre la contratación externa** y siendo **la valía individual el único criterio de selección adoptado en las nuevas incorporaciones**. La única exigencia para la ocupación de cualquier puesto de trabajo en la organización, con independencia del nivel de responsabilidad, es el cumplimiento de los requisitos del perfil solicitado teniendo únicamente en cuenta las aptitudes y capacidad profesional de la persona que va a ocupar el puesto y su voluntad y disposición a desarrollarlo.

En cuanto a la **política de promociones**, entendida como la identificación de personal con potencial para asumir puestos de mayor responsabilidad, hay que señalar que en la selección de personas para cubrir un puesto se prioriza la promoción del personal interno sobre la contratación externa. En caso de que se encuentre a la persona adecuada dentro de la organización, ésta asumirá el puesto. Como se puede apreciar en el gráfico, en los últimos años alrededor del 80% de los puestos de responsabilidad han sido cubiertos por personal interno de EGA Master que ha promocionado.

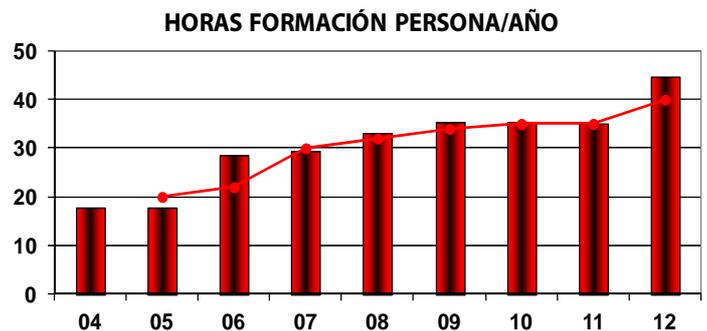
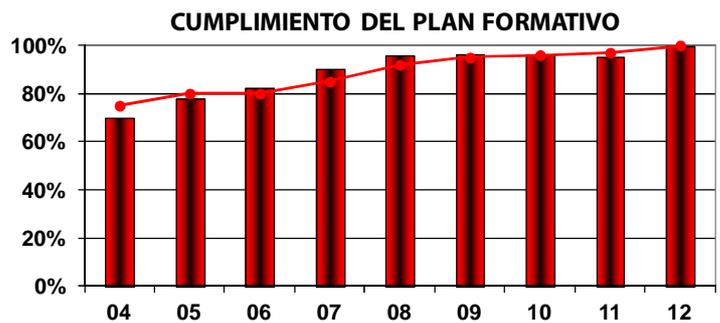


En cuanto al **empleo estable** en EGA Master, se concreta en contratos indefinidos. Todas las personas que entran en la organización con el carácter de eventuales y en función de su desarrollo personal y profesional, tiene la oportunidad de pasar a ser indefinidos así como las personas que entran con contratos de prácticas, tal como ya hemos explicado en el compromiso *“Comprometerse activamente en la generación de empleo y riqueza en la sociedad en general y especialmente a nivel de País Vasco y entorno más próximo”*, expuesto con anterioridad.

En cuanto a la **política retributiva**, el salario viene determinado en función de la categoría profesional correspondiente a cada puesto que marca el convenio. Se persigue, manteniendo la competitividad con el entorno, respetar un nivel de solidaridad y equidad interna entre los diferentes puestos que conforman la organización con independencia de quién ocupe el puesto (hombre, mujer o persona de otra nacionalidad).

“Favorecer el desarrollo personal y profesional de todas nuestras personas, a través de la formación, delegación y el trabajo en equipo”

En EGA Master consideramos a las personas como nuestro principal capital y activo, entendiendo el desarrollo organizacional como algo inseparable del desarrollo de nuestro Equipo Humano. En esta línea, nuestro concepto de formación lo definimos como un **proceso continuo de desarrollo y perfeccionamiento de las habilidades, capacidades y conocimientos** de las personas que garantiza el desarrollo tanto de éstas como de la organización. Por ello creemos que invertir en formación de forma continua es la mejor garantía de progreso, posibilitando la capacitación de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Todo ello se concreta en los Planes Formativos anuales. Los resultados que vamos alcanzando cada año con una tendencia positiva y sostenida como se aprecia en los gráficos, es consecuencia directa de la materialización del compromiso de la organización con el desarrollo personal y profesional de las personas que la integran.

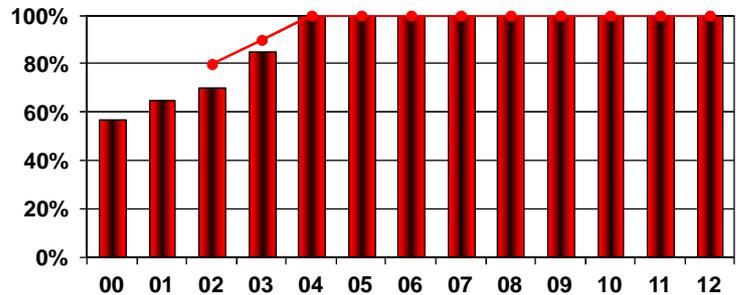


“Fomentar el compromiso de las personas con los valores, políticas de gestión y desarrollo de la organización, creando un clima de responsabilidad y cooperación”

El principal objetivo es el pleno desarrollo del potencial de las personas que trabajan en EGA Master, para lo cual es imprescindible su **involucración e implicación**, haciéndoles partícipes del proyecto de la misma. Las personas en EGA Master deben sentirse parte de la organización y conocer el papel que desempeñan en ella.

Es por ello que la organización no sólo está abierta a la **participación** de cualquier persona en el proyecto empresarial, sino que propicia y estimula esta participación e implicación con la creación de diferentes proyectos que, en función de su envergadura, da acceso a personas de diferentes áreas o procesos con el fin de abordar los objetivos con el mayor valor añadido posible.

PERSONAS EN EQUIPOS DE GESTIÓN



SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL EN EGA MASTER



Para todo ello, se propicia también una organización horizontal gestionada por procesos con un crecimiento progresivo en el nivel de asunción de responsabilidad por parte del Equipo Humano que cuenta con autonomía para gestionar los mismos y responsabilidad para responder a los objetivos estratégicos fijados por la organización. Asimismo, se cuenta con los mecanismos de comunicación y participación adecuados que se estructuran como un proceso, afianzando los elementos y acciones que los soportan.

Medimos el nivel de satisfacción alcanzado por el Equipo Humano en estas y otras cuestiones a través de la Encuesta de Satisfacción de Personas que llevamos a cabo desde el año 2001 y cuya cumplimentación es voluntaria realizándose de forma totalmente anónima. Esta encuesta, que consta de más de 60 preguntas, abarca todas las áreas y aspectos de la organización y constituye una herramienta fundamental para la mejora continua en el nivel de satisfacción del Equipo Humano de EGA Master en aquellos aspectos donde las personas no se encuentran satisfechas.

GRADO DE MOTIVACIÓN MANIFESTADO POR LAS PERSONAS DE EGA MASTER



En los gráficos presentados a continuación, podemos ver el nivel de satisfacción alcanzado por la plantilla en cuanto al desarrollo personal y profesional en EGA Master, así como el grado de motivación. Los resultados son muy positivos y lo que es más importante, muestran una tendencia positiva año tras año, consecuencia directa de las mejoras que vamos introduciendo en estos aspectos.

“Fomentar la transparencia en la Comunicación Interna a todos los niveles”

El modelo de Gestión de EGA Master tiene implícito una comunicación transparente, fluida, clara, abierta, accesible y dinámica entre las personas de la organización y a todos los niveles, siendo un elemento básico para la identificación de las personas con el proyecto organizacional, para desarrollar adecuadamente las funciones y objetivos y para facilitar la implicación y participación de éstas en la gestión. Para ello, EGA Master cuenta con un Mapa de Comunicación Interna donde se recogen los diferentes canales de comunicación (ascendente, descendente, horizontal y bidireccional) que dan respuesta y son adecuados a las necesidades existentes en la organización. El nivel de satisfacción alcanzado por la plantilla en este aspecto es elevado como se puede apreciar en el gráfico expuesto.

SATISFACCIÓN CON EL COMPROMISO, LA TRANSPARENCIA Y VERACIDAD DE LA COMUNICACIÓN



“Superar los requisitos legales en Salud y Seguridad en el trabajo”

Con el objeto de alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud Laboral, declaramos los siguientes principios básicos de nuestra política:

1. Estamos al servicio de nuestros clientes comprometidos con la sociedad, el medio ambiente y la salud de nuestros trabajadores, respetando el marco legal y normativo establecido para cada caso.
2. Asumimos la necesidad de una mejora continua en la calidad de nuestros productos y servicios, de nuestros procesos y de nuestras condiciones de trabajo. Ello lo logramos con el trabajo bien hecho a la primera y asegurando que ninguna tarea sea realizada sin las debidas medidas de seguridad.
3. Los accidentes de trabajo o cualquier lesión generada en el mismo son fundamentalmente fallos de gestión y por tanto son evitables mediante una gestión adecuada que permita adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos.
4. Las personas constituyen el valor más importante que garantiza nuestro futuro. Por ello, deben estar cualificadas e identificadas con los objetivos de nuestra organización y sus opiniones han de ser consideradas.
5. Todas las actividades las realizamos sin comprometer los aspectos de Seguridad y Salud por consideraciones económicas.

Los objetivos principales que nos planteamos son los siguientes:

1. Planificar cada año y revisar periódicamente el sistema de prevención en riesgos laborales / salud laboral que permita adoptar las medidas necesarias para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos asociados al trabajo en la organización con el objetivo de alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud Laboral.
2. Cumplir con los requisitos señalados por la legislación en Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad Laboral.
3. Introducir principios de mejora continua en la acción preventiva.
4. Hacerse extensivo a todos los aspectos relativos a instalaciones, equipos y procesos de trabajo con potencial incidencia sobre Seguridad y Salud.
5. Fomentar la participación y la información de todos los colectivos de EGA Master.



Para llevar a cabo estos principios y objetivos se asumen los siguientes compromisos:

1. Todo el personal con mando a cargo asegura unas correctas condiciones de los trabajadores a su cargo. Para ello muestra interés y da ejemplo como parte de su función.
2. La empresa promueve y establece los medios necesarios para que la comunicación de deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de innovación y mejora continua es fundamental para el futuro de nuestra empresa.
3. Establecemos cauces de intercambio de información y de cooperación entre nuestro personal y también con nuestros clientes y proveedores para mejorar continuamente el modo de seleccionar nuestros suministros, de realizar nuestro trabajo, de elaborar nuestros productos y de prestar nuestros servicios.
4. Informamos y formamos a nuestros trabajadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención. Para ello, disponemos de los procedimientos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades preventivas.
5. Analizamos todos los accidentes con potencial de daño e iniciamos su corrección de inmediato.

Para ello y, contando con el apoyo de una consultora experta en esta materia, abordamos nuestro compromiso con la seguridad, la formación, el control de riesgos en equipos, instalaciones y nuevos proyectos, la homologación y control de equipos de protección individual (EPIs), la investigación de accidentes e incidentes y la realización de evaluaciones de riesgos, esfuerzos y condiciones de trabajo al objeto de seguir avanzando en la creación de un entorno laboral seguro y saludable.



NUESTRA APORTACIÓN A LOS PROVEEDORES

Atendiendo a los compromisos formulados en el apartado FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS:

“Potenciar alianzas con proveedores locales y el conocimiento de sus necesidades y expectativas”

Como ya hemos visto con anterioridad, hemos incrementado de manera paulatina pero constante nuestras alianzas con proveedores locales, con un incremento significativo de nuestro volumen de compras a proveedores de la CAPV, consecuencia del desarrollo de una red de suministradores en el entorno en coherencia con el compromiso adquirido.

“Trabajar conjunta y estrechamente con los proveedores, traccionándolos hacia la implantación de Sistemas de Gestión Ambientales más eficientes y respetuosos con el medio ambiente”

La Dirección y los líderes de los procesos que tienen relación con proveedores, mediante un programa de contactos, participan en encuentros periódicos con los mismos, bien mediante visitas de estos proveedores a nuestras instalaciones, bien a través de visitas “in situ” a las suyas, al objeto de analizar nuevas tendencias, grado de colaboración en los diseños y desarrollos, flexibilidad de entrega, focalización de áreas de mejora, controles de calidad, compartir nuestras mejores prácticas y también aprender de ellos. En definitiva, comprender sus necesidades, limitaciones y expectativas. Un aspecto importante de estas visitas, implantadas en 2004 a raíz de nuestro compromiso adquirido, es la labor de sensibilización ambiental a proveedores para traccionarlos hacia la implantación de Sistemas de Gestión Ambientales en sus organizaciones, ofreciéndoles el apoyo y colaboración continua de nuestros técnicos y responsables ambientales.

Los resultados alcanzados han sido muy positivos y por encima de nuestras expectativas (intentar conseguir que al menos uno de nuestros proveedores implante un sistema de gestión ambiental certificado), logrando traccionar ya a 8 proveedores que han implantado una ISO 14001 en sus organizaciones.

PROVEEDORES TRACCIONADOS QUE HAN IMPLANTADO LA ISO 14001 EN SUS ORGANIZACIONES



NUESTRA APORTACIÓN A LOS CLIENTES

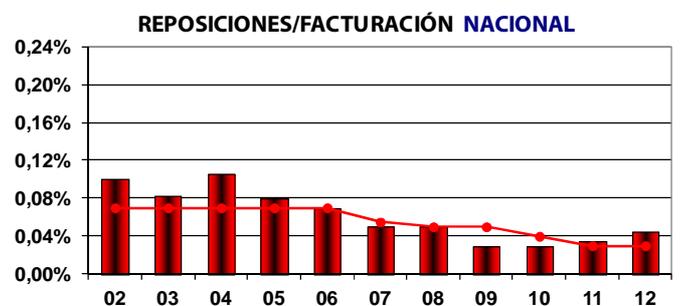
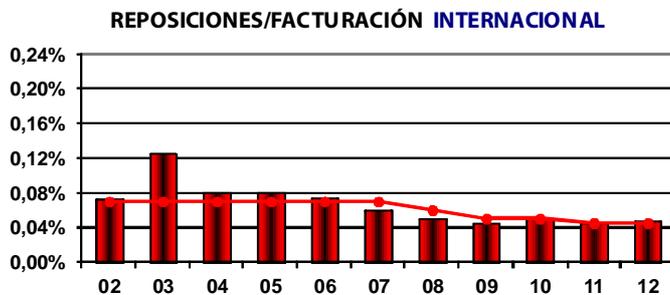
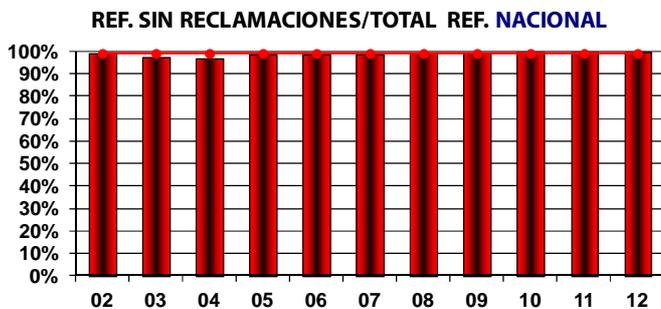
Atendiendo a los compromisos formulados en el apartado FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS:

“Elaborar un producto de calidad que satisfaga a los clientes a un precio competitivo”

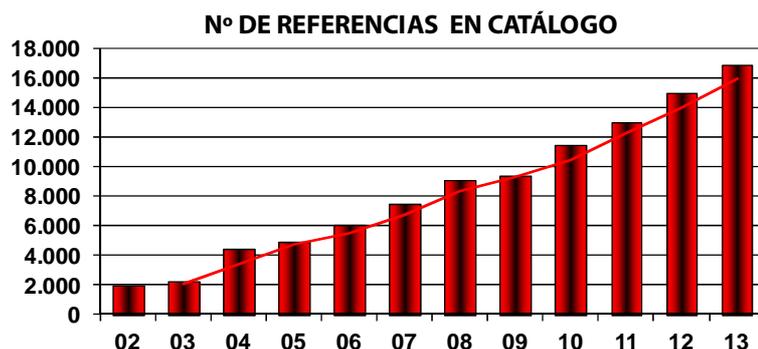
De acuerdo con nuestro compromiso de “Vivir al Cliente”, tenemos como objetivo proporcionar al cliente, factor de orientación y priorización de todas las decisiones y actuaciones de EGA Master un producto y servicio de calidad y personalizado a un precio competitivo, que responda a sus necesidades y supere sus expectativas, o cuando menos que las cubra, para lograr su total satisfacción desde el momento en que nos solicita un producto/servicio hasta que finaliza su uso. Es decir, desde la concepción, el diseño, la fabricación, el control, y la comercialización hasta el servicio post-venta, considerando también el impacto del ciclo de vida de nuestros productos y servicios sobre la sostenibilidad económica, social y ambiental para incorporar las mejoras necesarias en cada uno de estos procesos mediante la innovación a fin de generar cada vez mayor valor y añadirse así al cliente.

Para ello, trabajamos con máxima flexibilidad y agilidad, ofreciendo incluso, la posibilidad de fabricar cualquier artículo de nuestro catálogo con la marca del cliente, sin requerirle cantidad mínima alguna, en los mismos plazos de entrega y sin coste adicional suplementario.

Los elevados niveles de calidad alcanzados en nuestros productos los podemos ver en las figuras que presentamos a continuación. Así, por ejemplo en 2012 hemos logrado que sólo el 0,043% del más del millón y medio de herramientas vendidas haya tenido algún tipo de reclamación.



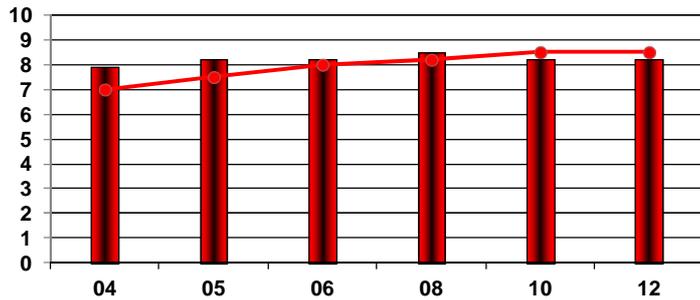
Apostamos también por continuar con nuestro proceso de diversificación de productos a través de la innovación y desarrollo constante



que, además de la mejora permanente de nuestros productos y servicios, nos permita contar con una gama cada vez más completa y en continua expansión con el fin de disponer de una oferta cada vez más integral que satisfaga todas las necesidades de la industria y de los profesionales con la mayor cercanía. La labor desarrollada en este sentido ha sido espectacular pasando de 350 referencias con las que contábamos en nuestros inicios las casi 17.000 actualmente, con un incremento medio anual en los últimos 8 años del 31,02%, estando siempre muy presente la innovación como así lo corrobora las cerca de 200 patentes desarrolladas, varias de ellas mundiales, consecuencia de una inversión en I+D+i del 7% – cinco veces superior a la del sector

“Responsabilizamos y compensar a los clientes en el supuesto de deficiencia de nuestros productos y servicios”

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO POSTVENTA



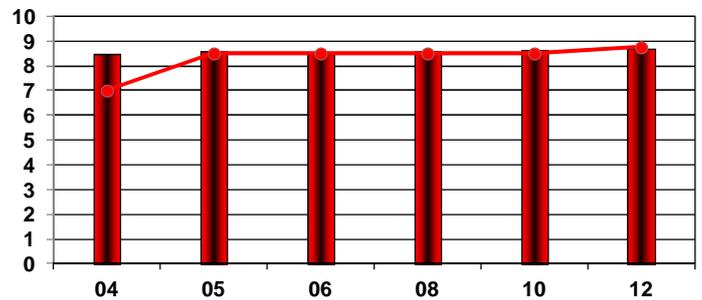
mismo modo, también ofrecemos un servicio de asesoría consultoría y formación dentro del área de herramientas de seguridad.

Toda la herramienta de EGA Master está garantizada de por vida. En caso de reclamación justificada, es decir, sin evidencia clara del mal uso de la herramienta, el producto se repone por uno nuevo.

Hay que señalar asimismo que nuestro compromiso de garantía ilimitada convierte nuestra asistencia técnica y nuestro servicio de atención al cliente en algo fundamental. La asistencia técnica, además de las reparaciones de producto, incluye la atención en caso de peticiones de información de todo tipo, gestión de reclamaciones, seguimiento a promociones, gestión de garantías y envíos de catálogos, ideas de mejora, etc. Del

La satisfacción de nuestros clientes con estos aspectos es muy positiva como así lo reflejan en las encuestas de satisfacción bienal que les realizamos y cuyos resultados exponemos a continuación.

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Garantizar la seguridad, la calidad y la trazabilidad de nuestros productos y servicios mediante certificaciones externas a través de organismos reconocidos”

Nos esforzamos en formar los clientes en el conocimiento de las normativas que les afectan y garantizamos la seguridad, calidad y trazabilidad de nuestros productos y servicios mediante certificaciones externas a través de organismos reconocidos.

En este sentido, y de acuerdo con la estrategia adoptada por EGA Master para recorrer el camino de avance hacia la excelencia, desde el año 2000 hemos contemplado la implantación y certificación de Sistemas de Gestión estandarizados, destacando la certificación conseguida de nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la nueva Norma ISO 9001:2008, la certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2004 y los recientes reconocimientos Q de Oro a la Excelencia en la Gestión en base al modelo europeo EFQM otorgado por el Gobierno Vasco en 2009 y el Premio Iberoamericano de la Calidad y Excelencia, Premio Oro otorgado por FUNDIBEQ, la Fundación Iberoamericana para la Excelencia y Calidad Total.

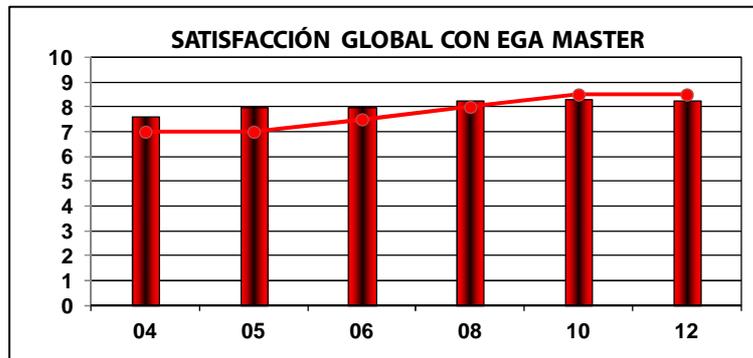
“Fomentar una relación y comunicación fluida con los clientes que favorezca el conocimiento de sus necesidades y expectativas”

En línea con nuestra estrategia de conocer, servir y añadir valor al cliente, promovemos proyectos de desarrollo y colaboración conjuntos con el mismo, a fin de comprender y satisfacer mejor sus necesidades y expectativas, favoreciendo a su vez la innovación y mejora de nuestros productos, así como la percepción y satisfacción de los clientes. En este sentido, dependiendo de la dimensión del proyecto formamos equipos de alto rendimiento para innovación de producto que llegan a integrar a los clientes finales e incluso en ocasiones también a los proveedores implicados.

Por tanto, nos implicamos de manera proactiva con los clientes para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones, esforzándonos por mantener la creatividad e innovación en las relaciones de venta y servicio de atención al cliente, mediante un continuo aprendizaje e integración de las personas de EGA Master que aseguran su confianza y fidelidad. Es decir, traduciendo al lenguaje interno de la empresa todas sus necesidades y expectativas, haciéndolas llegar hasta el último rincón para que estén presentes en todas nuestras actividades, logrando de esta manera una empresa totalmente orientada hacia el cliente.

Para ello mantenemos una política de contactos personales permanentes y participación activa en la relación y comunicación con los clientes. Así, realizamos un plan de visitas y de ferias (incluso éstas de forma conjunta) anual, promoviendo las visitas, así como una política de puertas abiertas que fomenta activamente la visita de los clientes a nuestras instalaciones para acercarlos a nuestra realidad organizacional y modernos métodos de fabricación, así como a nuestro entorno más cercano. De esta manera, les hacemos partícipes de nuestras actividades de mejora, pudiendo compartir conjuntamente mejores prácticas y oportunidades de mejora y reconociendo su implicación en nuestros éxitos.

La satisfacción global alcanzada por nuestros clientes, como se observa en la figura que exponemos a continuación, se sitúa en valores muy elevados que corrobora el trabajo que venimos y seguimos realizando para, cada vez mejor, comprender y anticiparnos a sus necesidades y expectativas.



CONCLUSIONES

EGA MASTER + RSE = FACTOR DE COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE

La empresa del futuro no puede tener como misión única la creación de valor para el accionista, sino para todos sus grupos de interés, clientes, proveedores, empleados e instituciones. En definitiva, la creación de valor para la sociedad en la que actúa. Crear riqueza que revierta en el entorno, en la sociedad, mediante la generación de recursos para:

- 1-añadir valor al cliente, al mercado
- 2-remunerar a los colaboradores
- 3-corresponder a las obligaciones con los proveedores
- 4- amortizar e invertir en nuevos medios y tecnología
- 5-cumplir con las tasas e impuestos
- 6-remunerar al capital
- 7-reinvertir capital

Este valor añadido, esta riqueza generada y distribuida en todos ellos, revierte inexorablemente en la sociedad.

Así, la apuesta desde EGA Master por implementar un modelo de RSE lejos de haber supuesto un coste añadido, ha significado una extraordinaria inversión con unos resultados excelentes como hemos visto (mayor motivación de los empleados, mejora del clima laboral, mayor confianza de los clientes, mejora de la reputación corporativa, mejora en el posicionamiento en el mercado y frente a la sociedad, etc.) que han permitido situar a EGA Master como una empresa innovadora, con los más altos niveles de desarrollo, competitividad y crecimiento, siendo líder en su sector. Los numerosos premios y galardones recibidos tanto a nivel nacional como internacional que hemos expuesto son buen ejemplo de ello, muchos de los cuales no se podrían concebir sin un sólido modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social.

Nuestra colaboración en el Proyecto Europeo RESPONSE como ejemplo de empresa innovadora y de éxito a través de prácticas socialmente responsables ha contribuido también a demostrar cómo a través de estas prácticas es posible promover la innovación y el éxito en una organización, traduciéndose en beneficios en lugar de costes. Lo que hace especialmente relevante la experiencia de RSE es justamente que, para las empresas que la incorporan, ésta se vincula directamente a la revisión y consolidación de su estrategia empresarial y les ayuda a mejorar políticas y procesos y a reforzar su identidad y su diferenciación.

La responsabilidad social de la empresa (RSE) es un concepto que aún hoy en día aparece como muy lejano para buen número de pymes. Muchas lo perciben como algo ligado a las grandes empresas o a una serie de prácticas que están fuera de sus capacidades económicas y organizativas. No lo visualizan como un elemento de ventaja competitiva y como una herramienta capaz de generar valor en una empresa y en la sociedad con la que convive. Nosotros aportamos nuestro "grano de arena" a derribar ese mito, pudiendo demostrar cómo a través de prácticas socialmente responsables hemos podido alcanzar el éxito, prácticas muchas de ellas totalmente innovadoras en un sector como el nuestro, el del metal, tradicionalmente copado por hombres y con una rigidez estructural importante. ¡Quién iba a pensar hace unos años que en una empresa de este sector pudieran trabajar más mujeres que hombres y no sólo en oficinas sino también en fábrica o que una empresa con una media de edad en sus personas inferior a 33 años pudiera alcanzar hitos tan relevantes gracias a su decidida apuesta por la incorporación de los jóvenes en su proyecto empresarial!.

