

2.3. El Client

Donat que l'empresa VAW Investments depèn dels seus clients cal que compregui les necessitats actuals i futures d'aquests, satisfer els seus requisits, i esforçar-se en excedir les expectatives dels seus clients.

2.3.1. Conèixer el client Gamesa



Gamesa és una empresa especialitzada en tecnologies per a la sostenibilitat energètica, principalment l'eòlica. És líder a Espanya i està situada entre els primers fabricants d'aerogeneradors a nivell mundial.

Actualment està ubicada a Àlaba, a la Comunitat Autònoma del País Basc.

Gamesa ha instal·lat més de 16000 MW de les seves principals línies de producte a 20 països, situats en quatre continents. L'equivalent anual d'aquesta producció suposa més de 3.45 milions de tones de petroli (TEP)/any i evita l'emissió d'una quantitat superior a 24 milions de tones de CO₂/any.

Amb una cartera de més de 21000 MW eòlics en promoció a Europa, Amèrica i Àsia, i delegacions a 13 països, Gamesa es situa així mateix com una de les principals companyies a nivell mundial en la promoció i desenvolupament de parcs eòlics.





Gamesa Corporación Tecnológica va començar el seu camí el 28 de gener de 1976 desenvolupant noves tecnologies, aplicant-se en activitats emergents que tenien un futur prometedor:

- Robòtica
- Microelectrònica
- Medi ambient
- Materials compostos, etc.

El 1993 va començar a desenvolupar el primer programa aeronàutic : el Projecte Embraer ERJ-145. El 1994 la companyia va posar en marxa la unitat muntadora d'aerogeneradors, mentre que les activitats de promoció, construcció i venda de parcs eòlics començaria el 1996.



El 1997, Gamesa va començar un procés de concentració a les seves activitats considerades estratègiques. El 2006 va culminar les seves desinversions en Aeronàutica i Serveis. Addicionalment, el 2008 va tenir lloc la desinversió en energia solar.

Aquesta companyia ha anat adaptant de mica en mica la seva estructura organitzativa i societària al procés de desenvolupament de les seves activitats, aconseguint d'aquesta manera un sòlid posicionament en el sector eòlic.

La companyia cotitza en Borsa des de el 31 d'octubre de l'any 2000 i forma part del selectiu Ibex-35 des de el 24 d'abril de 2001.



2.3.2. Els principis del Client

L'objectiu de Gamesa és ser líder en la creació i distribució de valor, que beneficiï als grups d'interès a través del disseny, fabricació, distribució i instal·lació de solucions energètiques sostenibles. Com a principi bàsic integrat en la seva estratègia, Gamesa està fermament compromesa amb el desenvolupament sostenible. Un compromís que s'aplica a tots els aspectes de la seva activitat. El seu negoci es basa en quatre pilars: persones, planeta, col·laboradors i beneficis. Aconseguir un equilibri entre ells permet a Gamesa assegurar-se que el seu desenvolupament satisfà les necessitats presents sense comprometre les possibilitats de les generacions del futur per atendre les seves pròpies necessitats.

2.3.3. Organització

Gamesa fonamenta la seva cultura organitzativa en un model de gestió suportat per processos d'alt valor afegit, orientat a l'excel·lència, sobre la base dels seus valors de responsabilitat i exigència per aconseguir els resultats, compromís i agilitat en la presa de decisions. La cooperació i el treball en equip constitueixen, així mateix, referents essencials en els seus comportaments de gestió.

Els objectius de creixement i rendibilitat de Gamesa es concentren en mercats i clients estratègics. Entre els mercats fonamentals, Gamesa ha seleccionat, pel seu major potencial, Europa, Estats Units i Xina. Dintre d'aquests mercats, pretén actuar en tres línies de negocis:

- Promoció, construcció i venda de parcs eòlics
- Disseny, fabricació i instal·lació d'aerogeneradors
- Solucions energètiques



2.3.4. La qualitat per al client

Gamesa Corporación Tecnológica disposa d'un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat per Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) d'acord a la referència **ISO 9001:2000** per a les activitats de:

- Disseny, venda, fabricació, muntatge en camp, posada en marxa i servei postvenda d'aerogeneradors.

Aquest sistema abraça totes les activitats realitzades per la companyia en aquest camp i és aplicat en la totalitat dels seus centres de treball tant nacionals, com internacionals. Les unitats de negoci, pertanyents a Gamesa, que fabriquen, a més d'altres productes per a la indústria en general, diversos dels principals components de l'aerogenerador també disposen de la certificació **ISO 9001:2000**:

- Disseny, fabricació, venda, reparació i servei postvenda de multiplicadores eòliques i reductores industrials. Fosa de grafit esferoïdal de peces per multiplicadores i indústria eòlica en general.
- Disseny, fabricació i manteniment de:
 - Convertidors estàtics i equips d'electrònica de potència per a la seva aplicació en el camp de les energies renovables i convencionals.
 - Generadors eòlics, motors de tracció i màquines elèctriques de baixa i mitja tensió.



Les diferents certificacions de qualitat d'acord al referent **ISO 9001:2000** permeten a Gamesa proporcionar la confiança que es mereix la realització homogènia de les sistemàtiques i les activitats, en la totalitat de centres de treball del grup, orientades a l'entrega d'un producte i servei amb garanties. De la mateixa manera, les sistemàtiques i les activitats estan, també, orientades cap a la millora continua i el increment de la satisfacció dels seus clients.

Així doncs, queda clar que la qualitat, en la documentació que s'ha de preparar, ha d'estar en el punt de mira del projecte. Caldrà vigilar-ne els indicadors de ben a prop.