



Orona

2013

ANNUAL REPORT



President's Message

PERSONAL AND COLLECTIVE COMMITMENT



EN

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI

President

2013 was, once again, characterised by work and adaptation to a changing and demanding backdrop which saw the conclusion of a commendable financial year, based on an attitude of commitment, participation and involvement, both personal and collective, of each and every one of ORONA's workers.

Today, ORONA's social-business project continues on a sure path and allows us to enthusiastically take on the challenges held by the future.

In 2014, as part of Orona's history, we will celebrate the 50th anniversary of our social-business experience. Moreover, on behalf of everyone, I would like to take the opportunity to convey our most heartfelt recognition and gratitude to the Founding Partners for having made possible this social-business reality which characterises Orona today.

Congratulations to all of you for your contribution and participation in the success of our project and I would encourage you to continue working with the same dedication and enthusiasm as always, to consolidate our future and that of all those who surround us.

My best wishes.

“Our most heartfelt recognition and gratitude to the Founding Partners for having made this social-business reality possible”.



FR

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI

Président

2013 a été une autre année de travail et d'adaptation à un scénario changeant et exigeant qui s'est soldée par un exercice honorable, édifié sur une attitude d'engagement, de participation et d'implication, personnelle et collective de l'ensemble des employés d'ORONA.

À ce jour, le projet socio entrepreneurial d'ORONA reste fort et nous permet d'appréhender les nouveaux défis de l'avenir avec enthousiasme.

En 2014, nous fêterons le 50^{ème} anniversaire de notre expérience socio entrepreneuriale de l'histoire d'ORONA, et je profite de cette occasion pour, au nom de tous, transmettre notre plus profonde reconnaissance aux membres Fondateurs pour avoir rendu possible cette réalité socio entrepreneurial qu'est aujourd'hui ORONA.

Je vous félicite tous pour votre contribution et votre participation au succès de notre projet et vous encourage à continuer à travailler avec l'implication et l'enthousiasme habituels afin de consolider notre avenir et celui de tous ceux qui nous entourent.

Un grand merci.

NO

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI

Styreformann

2013 har vært enda et år med hardt arbeid og tilpasning i en krevende verden som stadig forandrer seg. Vi har gjennomført en verdig periode på grunnlag av holdningen til hver og én ORONA-ansatt angående engasjement, deltagelse og involvering, både personlig og kollektivt.

I dag holder forretningspartnerprogrammet ORONA seg sterkt, og dette gjør at vi kan ta tak i nye problemstillinger og utfordringer i fremtiden.

I 2014 feirer vi 50-årsdagen for forretningspartnerprogrammet vårt, og jeg benytter anledningen til, på vegne av alle, å vise vår dypeste anerkjennelse og takknemlighet til de Grunnleggende partnerne for å ha gjort forretningspartnerskapet som i dag er ORONA mulig.

Gratulerer til alle for bidrag og deltakelse som har ført til at prosjektet vårt har suksess, og jeg oppfordrer dere til å fortsette å jobbe med samme engasjement og entusiasme som alltid for å sikre fremtiden vår og fremtiden til de som er rundt oss.

En varm hilsen til alle.

NL

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI

Voorzitter

In 2013 heeft ons werk zich opnieuw aangepast aan een veranderend en veeleisend scenario. Het resultaat is een verdienstelijk jaar van zowel persoonlijke als gezamenlijke verbintenissen, gevormd door de deelname en betrokkenheid van elk van de medewerkers van ORONA. Het sociaal ondernemersproject ORONA blijft krachtig en ook voor de toekomst hebben we grote verwachtingen en gaan wij nieuwe uitdagingen aan.

In 2014 vieren we bij Orona het 50-jarig jubileum van ons sociaal ondernemersproject. Ik maak graag gebruik van deze gelegenheid om, in naam van ons allen, de Oprichters onze meest gemeende erkenning en dankbaarheid te betuigen want zij zijn de grondleggers van het sociaal ondernemerschap waaruit ORONA tegenwoordig bestaat.

Ik feliciteer U allen voor uw bijdrage en deelname aan het succes van ons project en ik moedig U aan dezelfde betrokkenheid en enthousiasme te blijven leveren voor het verzekeren van onze toekomst, en die van allen om ons heen.

Met vriendelijke groet.

PT

JOSE MIGUEL LAZKANOTEGI

Presidente

2013 foi outro ano de trabalho e adaptação num cenário em mutação e exigente, onde concluímos um exercício meritório construído a partir da atitude do compromisso, da participação e do empenho, pessoal e coletivo, de todos e cada um dos trabalhadores da ORONA.

Hoje, o projeto socio-empresarial da ORONA prossegue vigoroso e permite-nos olhar com entusiasmo para os novos desafios do futuro.

Em 2014, celebraremos, na história da Orona, o 50^º aniversário da nossa experiência socio-empresarial e aproveito esta ocasião para, em nome de todos, oferecer ao Sócios-Fundadores o nosso mais profundo reconhecimento e agradecimento por terem tornado possível esta realidade socio-empresarial que é hoje a ORONA.

Parabéns a todos pelo vosso contributo e participação no êxito do nosso projeto e encorajo-vos a todos a continuar o trabalho com o mesmo empenho e entusiasmo de sempre, para reforçar o nosso futuro e o de todos os que nos rodeiam.

Um forte abraço.

Managing Director's Message

A DEMANDING AND EXCITING FUTURE



EN

JAVIER MUTUBERRÍA Managing Director

In spite of a particularly demanding economy nationwide, and with a changing international reality, ORONA has managed to close a successful financial year both in terms of increasing its sales volume and equalling the results from the previous year, thereby rewarding the effort made.

The effort shared by all has once again enabled us to strike a good balance between the pressing need to adapt to far more demanding circumstances, whilst at the same time remaining steadfast in the decided commitment to innovation to symbolise our commitment to the future.

Over this last year, we have exceeded the target of 100 countries in which we have installed our product. Additionally, we have taken a big step forward internationally that has allowed us to strengthen our position and expand ORONA even more, if possible, throughout the world.

2013 has also been a year in which we have experienced the setting up of Orona Ideo; a dramatically innovative place to work, research, learn and create spaces which permanently interact with the surrounding environment. This is going to help us to face the world with pride and confidence and look towards a future that will be both demanding and exciting.

Thank you to all of you for your commitment and good work.

Reaching further together.

“Decided commitment to innovation to symbolise our commitment to the future”.

FR

JAVIER MUTUBERRIA

Directeur général

Dans un contexte économique particulièrement exigeant à l'échelle nationale et soumis à une réalité internationale changeante, ORONA a tout de même conclu un bon exercice en augmentant son volume de ventes et en égalant les résultats de l'année précédente, récompensant ainsi l'effort accompli.

L'effort entrepris par tous nous a, une nouvelle fois, permis de maintenir un bon équilibre entre le besoin impérieux de nous adapter à un scénario beaucoup plus exigeant et le maintien de notre pari obstiné pour l'innovation comme symbole de notre engagement pour l'avenir.

L'année dernière, nous avons dépassé la barre des 100 pays dans lesquels notre produit est présent, et avons en outre accompli de grandes avancées à l'échelle internationale qui nous ont permis de renforcer notre position et d'ouvrir plus encore ORONA sur le monde, autant que faire se peut.

2013 a, d'autre part, été l'année où nous avons vu naître Orona Ideo ; un endroit radicalement novateur en termes de travail, de recherche, d'apprentissage et de création d'espaces d'échange permanent avec l'environnement, qui nous servira à avoir un regard fier et confiant sur le monde et sur l'avenir, aussi exigeant et stimulant soit-il.

Merci à tous pour votre engagement et votre savoir-faire.

Ensemble, nous allons plus loin.

NO

JAVIER MUTUBERRIA

Administrerende direktør

ORONA har klart, i en krevende økonomisk kontekst, spesielt nasjonalt, og med en internasjonal virkelighet i stadig forandring, å avslutte en god periode med økt salg og tangering av resultatet fra i fjor. Vår innsats har blitt belønnet.

Innsatsen som alle bidrar med, har gjort det mulig for oss å opprettholde en god balanse mellom det presserende behovet for tilpasning i en mer krevende verden, samtidig som vi opprettholder vår satsing på innovasjon som et symbol på vårt engasjement for fremtiden.

I fjor oversteget vi grensen på 100 land hvor vi har installert våre produkter, og vi har dessuten gjort store fremskritt internasjonalt som har gjort det mulig for oss å forsterke vår posisjon, og, om mulig, åpne ORONA enda mer opp for verden.

2013 var i tillegg året da Orona Ideo ble født. En radikalt revolusjonerende plass for å arbeide, forske, lære og skape muligheter for kontinuerlig utveksling med miljøet som kommer til å gjøre det mulig å imøtekomme sikkert og med god tro en fremtid som er like krevende som givende.

En takk til alle for engasjement og godt utført arbeid.

Sammen når vi lengre.

NL

JAVIER MUTUBERRIA

Algemeen Directeur

In een uitermate veeleisende economische context op nationaal terrein, samen met een veranderende internationale werkelijkheid, is ORONA erin geslaagd een goed jaar af te sluiten. De toename van de omzet en de gelijkwaardige resultaten ten opzichte van vorig jaar zetten een kroon op onze inspanningen.

De door allen gedeelde inspanning heeft ervoor gezorgd opnieuw een goed evenwicht te bewaren tussen de dringende noodzaak zich aan te passen aan een scenario waarin steeds grotere eisen worden gesteld, waarbij onze resolute inzet voor innovatie een symbool vormt van onze verbintenis voor de toekomst.

Het afgelopen jaar hebben we met de installatie van ons product de grens van 100 landen overschreden. Bovendien hebben we grote vooruitgang geboekt op internationaal niveau, waar onze positie is versterkt en ORONA nog meer naar de wereld is opengesteld.

Bovendien is 2013 het jaar geweest waarin Orona Ideo is ontstaan, een volledig vernieuwende plek voor werk, onderzoek en kennis, waar een permanente uitwisseling mogelijk is met de omgeving. Hiermee kunnen wij vol trots en vertrouwen de wereld tegemoet zien en grote verwachtingen koesteren voor een zeer veeleisende toekomst.

Ik dank jullie U allen hartelijk voor uw toewijding en geleverde diensten.

Samen bereiken we meer.

PT

JAVIER MUTUBERRIA

Diretor-Geral

Num contexto económico especialmente exigente a nível nacional, e com uma realidade internacional em mutação, a ORONA conseguiu encerrar um bom exercício, aumentando o seu volume de vendas e igualando os resultados do ano anterior, recompensando assim o esforço realizado.

O esforço partilhado por todos permitiu-nos manter novamente um bom equilíbrio entre a necessidade imperiosa de adaptação a um cenário muito mais exigente e a manutenção, por sua vez, da nossa aposta decidida pela inovação como símbolo do nosso compromisso com o futuro.

No ano passado superámos a barreira dos 100 países onde instalámos os nossos produtos e, além disso, fizemos grandes avanços a nível internacional que nos permitiram reforçar o nosso posicionamento e abrir ainda mais, se possível, a ORONA ao mundo.

2013 foi, além disso, o ano em que presenciámos o nascimento da Orona Ideo; um lugar radicalmente inovador para trabalhar, investigar, aprender e gerar espaços de intercâmbio permanente com o ambiente que nos ajudará a olhar com orgulho e confiança para o mundo e para um futuro tão exigente quanto motivante.

Obrigado a todos pelo vosso compromisso e bom trabalho.

Juntos, conseguimos mais.

Very positive results delivered by the effort made and the level of competitiveness reached.

THE CULTURE OF MAXIMUM EFFICIENCY

82.6 M€
Profit

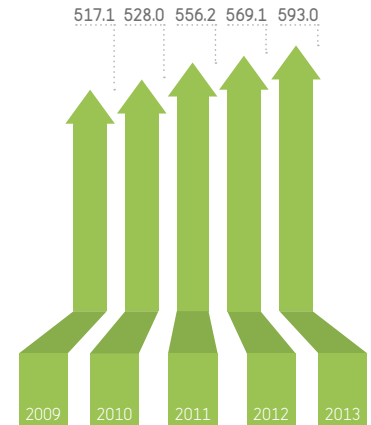
EN

Against a worldwide highly complicated economic backdrop and, with the economies in the Euro Zone, including Spain, in crisis during practically the best part of 2013, a frankly good level of results was obtained.

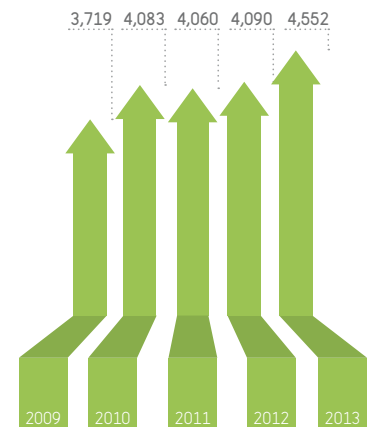
This fact was propped up by two fundamental aspects; on the one hand the growth in turnover and, on the other, the improvements achieved with regard to the more efficient management of cost factors.



Consolidated sales (M€)



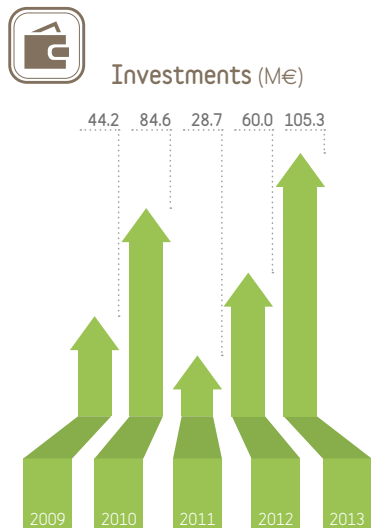
Personnel



FR

Dans un scénario économique mondial très compliqué et, notamment alors que les économies de la Zone Euro et celle de l'Espagne étaient en crise pratiquement toute l'année 2013, le niveau des résultats atteint est franchement bon.

Ce fait se base sur deux éléments fondamentaux : d'une part, l'augmentation du chiffre d'affaires et d'autre part, les améliorations en termes de gestion optimale des facteurs de coût.



NL

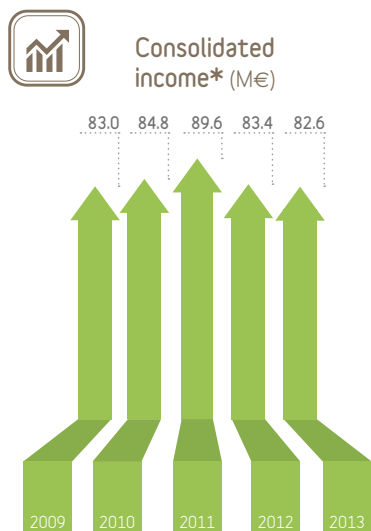
Ondanks een zeer ingewikkeld wereldwijd economisch scenario in 2013, vooral wat betreft de economieën in de Eurozone en de Spaanse crisis, is er een ronduit goed resultaatniveau bereikt.

Dit feit baseert zich op twee fundamentele onderdelen: de groei in de omzet en de verbeteringen die zijn bereikt door een efficiënter kostenbeheer.

NO

Tatt i betraktning den kompliserte verdensøkonomien, og spesielt hvis vi tar hensyn til at økonomien i eurosonen og i Spania var i krise praktisk talt hele året 2013, har vi oppnådd ganske gode resultater.

Dette har kommet til uttrykk i to grunnleggende elementer, på den ene siden, vekst i omsetningen, og på den andre, de forbedringene som er gjort i forhold til en mer effektiv kostnadsstyring.



PT

Com um cenário económico mundial muito complicado e, especialmente, com as economias da Zona Euro e de Espanha em crise praticamente durante a maior parte do ano 2013, foi alcançado um nível de resultados francamente bom.

Este facto apoiou-se em dois elementos fundamentais, por um lado, o crescimento do volume de negócios e, por outro lado, as melhorias alcançadas relativamente a uma gestão mais eficiente dos fatores de custo.

* Based upon accounting standards for Cooperative Companies (Order Eco3614/2003, of 16 December).

The commitment to innovation, a steadfast attitude.

A GUARANTEE FOR THE FUTURE

EN

The commitment to innovation, an unwavering dedication and the only way to be prepared for the challenges ahead.

2013 was a year in which new Orona 3G Series aesthetic concepts were launched. These new cars, besides exuding an attractive and modern look, significantly contribute to improved energy efficiency and to the ratios of eco-design. They take into account aspects such as the materials, manufacturing processes and use, thus allowing it to obtain its energy certification obtaining the maximum score for all the lift usage categories.

This was also the year of Orona Ideo, a project that was set up as the most visible display of our innovative nature. In this innovative ecosystem, cutting-edge technology in vertical transport will be applied, in addition to sustainability and energy-efficient management. At the same time, the architectural building complex simultaneously achieved the LEED Gold and BREEAM Excellent certifications. We have also been pioneers in obtaining the first extraordinary point in innovation awarded by BREEAM in Spain, thanks to the lifts with Zero Energy Technology (ZEL) that are installed in the building.





FR

Le pari sur l'innovation, un comportement auquel nous ne renonçons pas et l'unique façon de nous préparer pour les défis à venir.

2013 a été l'année de lancement des nouvelles esthétiques Orona 3G Series. Ces nouvelles cabines, outre le fait qu'elles respirent une esthétique attrayante et actuelle, contribuent significativement à l'amélioration de l'efficacité énergétique est de l'indice d'éco-conception, étant donné qu'elles tiennent compte d'aspects tels que les matériaux et les processus de fabrication et d'utilisation, ce qui a permis d'aboutir à leur certification énergétique en obtenant la note maximale pour toutes les catégories d'usage de l'ascenseur.

Cette année a également été celle d'Orona Ideo, projet qui s'érige comme l'icône la plus visible de notre caractère innovateur. Dans cet écosystème de l'innovation, seront appliquées les technologies de pointe dans le domaine du transport vertical, le développement durable et une gestion efficace de l'énergie. L'ensemble architectural des bâtiments bénéficie lui-même des certifications simultanées LEED or et BREEAM excellent, et nous avons en outre été pionniers en obtenant le premier point extraordinaire de l'innovation conçu par BREEAM d'Espagne grâce aux ascenseurs à bilan énergétique nul (ZEL) installés dans le bâtiment.

NO

Satsing på innovasjon, en ufravikelig holdning og den eneste måten å forberede seg til fremtidige utfordringer på.

2013 var året for lansering av det nye utseendet, Orona 3G Series. Disse nye heisstolene, i tillegg til å gi et attraktivt og moderne preg, bidrar i stor grad til bedring av energieffektiviteten og økodesignforholdene ettersom de tar hensyn til aspekter som fabrikkasjons- og bruksmaterialer, samt fabrikkasjonsprosessene, noe som har gjort det mulig å oppnå energisertifiseringen av høyeste karakter for alle brukskategoriene for heiser.

2013 var også året for Orona Ideo, et prosjekt som vokser frem som det mest synlige ikonet for vår innovative karakter. I dette økosystemet av innovasjon vil den nyeste teknologi brukes i vertikal transport, bærekraft og effektiv energiforvaltning. Det arkitektoniske komplekset har samtidig også fått sertifiseringen LEED gold og BREEAM excellent. Vi har også vært foregangsmenn i å oppnå det første ekstraordinære poenget for innovasjon gitt av BREEAM i Spania takket være heisene med nullenergiløst (ZEL) installert i bygningen.

NL

Inzetten op innovatie, een houding die niet kan worden opgegeven en de enige wijze om op de toekomstige uitdagingen voorbereid te zijn.

In 2013 is de nieuwe esthetische Orona 3G Series gelanceerd. Naast de aantrekkelijke en moderne uitstraling dragen deze nieuwe cabines aanzienlijk bij aan de energiebesparing en de standaarden van ecologisch ontwerp. Dankzij het gebruik van specifieke materialen en fabricageprocessen heeft de lift de hoogste energiecertificering behaald voor alle gebruikscategorieën.

Het is ook het jaar geweest van Orona Ideo, het signatuur project dat ons innoverende karakter het best weerspiegelt. In dit innovatieve ecosysteem worden speertechologieën toegepast voor verticaal transport, duurzaamheid en efficiënt energiebeheer. De architectonische structuur van de gebouwen is bekroond met zowel een LEED Gold als een BREEAM Excellent certificaat. Bovendien zijn we baanbrekend bij het verkrijgen van de eerste buitengewone graad van BREEAM in Spanje, met de installatie van energieneutrale liften (ZEL).

PT

A aposta na inovação, uma atitude irrenunciável e a única forma de estarmos preparados para os desafios futuros.

2013 foi o ano de lançamento das novas soluções estéticas Orona 3G Series. Estas novas cabines, além de respirarem uma estética atraente e atual, contribuem significativamente para a melhoria da eficiência energética e dos rácios de ecodesign, já que têm em conta aspetos como os materiais e os processos de fabricação e utilização, o que permitiu a sua certificação energética, alcançando a nota máxima em todas as categorias de utilização do elevador.

Este foi também o ano do Orona Ideo, projeto que se ergue como o ícone mais evidente do nosso caráter inovador. Neste ecossistema de inovação serão aplicadas tecnologias de ponta no âmbito do transporte vertical, sustentabilidade e gestão eficiente da energia. Por sua vez, o conjunto arquitetónico de edifícios possui a certificação simultânea LEED ouro e BREEAM excellent e, mais ainda, fomos pioneiros na obtenção do primeiro ponto extraordinário de inovação concebido pelo BREEAM em Espanha graças aos elevadores com balanço energético zero (ZEL) instalados no edifício.



A consolidated internationalisation model.

250,000 LIFTS IN MORE THAN 100 COUNTRIES



EN

Following years of intense international development in 10 European countries, ORONA is starting to penetrate America with the incorporation of AMG Brasil.

As such, this is the dawn of a new international endeavour which will geographically diversify ORONA's expansion.

ORONA is already participating, as the main stakeholder, in 10 countries in Europe where local experiences are being complemented by ORONA's expertise and support.

With the aim of continuing to penetrate new markets and creating new opportunities, ORONA participated in the Interlift trade fair in 2013 in Germany. Without a doubt, it provided an excellent backdrop for presenting the new, exclusive, Orona 3G Series cars and for continuing to reinforce our presence and competitiveness as an international company.





FR

Après des années de développement international intense dans 10 pays d'Europe, ORONA prend son envol en Amérique grâce à l'incorporation d'AMG Brasil.

Un nouveau défi international qui diversifiera géographiquement l'expansion d'ORONA est lancé.

ORONA fait déjà figure d'acteur principal dans 10 pays d'Europe, dans lesquels les expériences locales sont complétées par les capacités et le soutien d'ORONA.

Dans l'objectif de continuer à ouvrir de nouveaux marchés et de déceler de nouvelles opportunités, ORONA a participé, en 2013, au salon Interlift en Allemagne. Cela a constitué une excellente vitrine pour présenter en avant-première les nouvelles cabines Orona 3G Series et continuer à renforcer notre présence et notre compétitivité en tant qu'entreprise internationale.

NL

Na jaren van intensieve internationale ontwikkeling in 10 Europese landen, doet ORONA zijn intrede in Zuid-Amerika via de inlijving van AMG Brazilië.

Deze nieuwe inzet betekent de expansie van ORONA over een verspreid dekkinggebied wereldwijd.

ORONA is al hoofdspeler in 10 Europese landen, waarin de plaatselijke ervaringen worden aangevuld met de capaciteit en steun van ORONA.

Met als doel nieuwe markten te openen en nieuwe kansen te ontdekken, heeft ORONA in 2013 deelgenomen aan de beurs Interlift in Duitsland. Dit is zonder enige twijfel een uitstekende etalage geweest om de primeur te tonen van de nieuwe cabines Orona 3G Series. Onze aanwezigheid en concurrentiepositie als internationaal bedrijf is hiermee verder versterkt.



NO

Etter flere år med intens internasjonal utvikling i 10 land i Europa, begynner ORONA sitt arbeid i Amerika, ved å innlemme AMG Brasil.

Slik starter det en ny internasjonal satsing som diversifiserer ORONAs ekspansjon geografisk.

ORONA er allerede hovedaktør i 10 land i Europa hvor lokal kompetanse komplementeres med ORONAs kapasitet og støttesystem.

ORONA deltok på messen Interlift med det målet å åpne opp nye markeder og skaffe nye muligheter. Det var uten tvil et godt utstillingsvindu for å vise frem de nye heisstolene Orona 3G Series for første gang og å fortsette å styrke vår tilstedeværen og konkurransedyktighet som et internasjonalt selskap.

PT

Após anos de intenso desenvolvimento internacional em 10 países da Europa, a ORONA inicia a sua atividade na América, através da incorporação da AMG Brasil.

Começa assim uma nova aposta internacional que diversificará geograficamente a expansão da ORONA.

A ORONA já participa como ator principal em 10 países na Europa, nos quais as experiências locais são complementadas com as capacidades e os suportes da ORONA.

A fim de continuar a abrir novos mercados e alcançar novas oportunidades, em 2013 a ORONA participou na feira Interlift realizada na Alemanha. Esta feira constituiu, sem dúvida, uma excelente vitrina para apresentar em primeira mão as novas cabines Orona 3G Series e para continuar a reforçar a nossa presença e competitividade como empresa internacional.

ORONA, a leader in service.

SERVICE AND CLIENT ARE SPELT WITH CAPITAL LETTERS



EN

Service and Client are spelt with capital letters at ORONA. We are a Services company, because we have demonstrated a great capacity in leadership and a clear vocation in Customer Services over all these years.

During the course of this financial year, we continued to develop new actions aimed at innovation in the design of products, processes, organisation and systems in order to seek recognition as a leading company in Service. Amongst other action plans, we highlight the implementation of the SER tool for comprehensive maintenance management in Iberia which, in the short-medium term, is expected to be applicable to all of the companies in the Group. This tool is complemented by mobility devices for the digitalised logging of activity and facility monitoring systems to offer our Clients an optimised service.





FR

Chez ORONA, Service et Client s'écrivent avec des majuscules. Nous sommes une entreprise de Services parce que nous avons fait preuve d'une grande capacité de leadership et d'une claire vocation de Service au Client tout au long de ces années.

Au cours de cet exercice, nous avons continué de développer de nouvelles actions orientées vers l'innovation en termes de conception de produits, de processus, d'organisation et de systèmes afin d'être définitivement reconnus comme une entreprise de référence pour la qualité de notre Service. Parmi nos lignes d'action, signalons notamment la mise en œuvre de l'outil SER destiné à la gestion intégrale de la maintenance chez Iberia qui, à court/moyen terme, sera étendu à toutes les entreprises du groupe. Cet outil est complété par des dispositifs de mobilité destinés à un enregistrement numérisé de l'activité et des systèmes de surveillance des installations en vue d'offrir un service optimal à nos Clients.

NL

Service en Klant worden bij ORONA met hoofdletters geschreven. Wij zijn een Serviceleverancier vanwege ons groot leiderschapsvermogen dat wij in al deze jaren getoond hebben, samen met onze inspanningen om onze klanten een goede service te verlenen.

Dit jaar hebben wij de ontwikkeling voortgezet en nieuwe actie ondernomen. Deze richt zich op de vernieuwing in het ontwerp van producten, processen, organisatie en systemen, met als doel een erkend referentiebedrijf te zijn in Serviceverlening. Tot onze werkwijzen behoren de invoering van het hulpmiddel SER voor het integrale onderhoudsmanagement in Spanje, dat op middellang termijn zal worden uitgebreid naar alle bedrijven van de Groep. Dit wordt aangevuld met mobiele installaties voor de digitale registratie van de activiteiten en controlesystemen van de installaties, om onze Klanten optimaal service te verlenen.



NO

Service og Kunde skrives med store bokstaver hos ORONA. Vi er et serviceytende selskap fordi vi har vist en stor lederevne og et klart engasjement for Kundeservice i løpet av alle disse årene.

I løpet av denne perioden har vi fortsatt med å utvikle nye tiltak rettet mot innoverende design for produkter, prosesser, organisasjonen og systemer for å bli anerkjent som en ledende Servicebedrift. Blant flere tiltak fremhever vi implementeringen av verktøyet SER for komplett administrasjon av vedlikeholdet hos Iberia som vi forventer skal innføres i alle selskapene i gruppen på kort eller middels sikt. Dette verktøyet styres med bevegelsessensorer for digital registrering av aktiviteten og overvåkningssystemer i installasjonene for å kunne tilby en optimalisert tjeneste til Klientene våre.

PT

Serviço e Cliente são maiúsculas na ORONA. Somos empresa de Serviços porque demonstrámos uma grande capacidade de liderança e uma clara vocação de Serviço ao Cliente ao longo de todos estes anos.

Durante este exercício continuámos a desenvolver novas ações orientadas para a inovação no design de produtos, processos, organização e sistemas para efeitos de reconhecimento como empresa de referência em termos de Serviços. Entre outras linhas de atuação, destacamos a implementação da ferramenta SER para a gestão integral de manutenção na Iberia, que se prevê que será extensível, a curto e a médio prazo, a todas as empresas do Grupo. Esta ferramenta é complementada com dispositivos de mobilidade para o registo digitalizado da atividade e sistemas de monitorização das instalações para oferecer um serviço otimizado aos nossos Clientes.

Constant adaptation of people, systems and processes.

NEW REALITIES, NEW APPROACHES



EN

Transformation pursues acceptance of the capacity to constantly adapt to the new challenges that we are presented with.

2013 was characterised as being a year of transformation and adaptation to new market realities, by means of using new ways of doing business that will continue to be consolidated over the coming years. Training in languages, project management and management skills, in conjunction with multi-brand training on a more technical level, continued to play a predominant role in the framework of personal development. Training programmes which, for yet another year, continue to reveal significant figures as far as human and economic resources are concerned: 2,693 people participated in 225 courses, with a total of 46,246 hours of training.





FR

La transformation poursuit son assimilation de notre capacité d'adaptation constante aux nouveaux défis qui se présentent à nous.

2013 se caractérise comme une année de transformation et d'adaptation aux nouvelles réalités du marché grâce à de nouvelles façons d'agir qui se consolideront dans les prochaines années. La formation en langues, en gestion de projets et en compétences de gestion, en plus de la formation multi-marques sur le plan technique, conserve un rôle prédominant dans le cadre du développement des personnes. Une formation qui, une année de plus, continue de présenter des chiffres significatifs en termes de ressources humaines et économiques, à savoir : 2 693 personnes ont participé à 225 cours, représentant un total de 46 246 heures d'enseignement.

NL

De omvorming heeft als doel onze constante capaciteit van aanpassing te verenigen met de nieuwe uitdagingen die voor ons liggen.

2013 wordt gekenmerkt door de omvorming en aanpassing aan de nieuwe werkelijkheden van de markt, gepaard met de nieuwe werkwijzen die in de komende jaren vastere vorm zullen aannemen. De opleidingen in talen, projectmanagement en managementvaardigheden zijn, samen met de technische training in multimerken, overheersend geweest in het kader van de persoonlijke ontwikkeling. De opleiding toont ook dit jaar weer relevante cijfers wat betreft human resources en economische bronnen: 2.693 personen hebben deelgenomen aan 225 cursussen, waarbij in totaal 46.246 uren zijn gevolgd.



NO

Transformasjonen tar sikte på assimilasjon av en stadig tilpasning til de nye utfordringene som møter oss.

2013 ble kjennetegnet av å ha vært et år for transformasjon og tilpasning til markedets nye virkelighet ved bruk av nye måter å gjøre ting på som vil konsolideres i de kommende årene. Opplæring i språk, prosjektadministrasjon og forvaltningsferdigheter samt variert opplæring på et mer teknisk nivå, har hatt en fremtredende rolle innenfor personellutviklingen. En opplæring som nok et år presenterer relevante tall når det kommer til menneskelige og økonomiske ressurser. 2 693 personer har deltatt på 225 kurs, fordelt på totalt 46 246 timer.

PT

A transformação prossegue a assimilação da capacidade de adaptação constante aos novos desafios com que nos deparamos.

2013 foi caracterizado por ser um ano de transformação e adaptação às novas realidades do mercado utilizando novas formas de ação que serão consolidadas nos próximos anos. A formação em línguas, em gestão de projetos e em capacidades de gestão, juntamente com a capacitação multimarca a nível mais técnico, ocupou um papel predominante no quadro de desenvolvimento das pessoas. Uma formação que, mais um ano, continua a apresentar números relevantes no que diz respeito a recursos humanos e económicos, referindo-se a que: 2 693 pessoas participaram em 225 cursos, com um total de 46 246 horas de dedicação.

Proven capacity to take on new challenges

ORONA'S GREEN, OUR WAY OF BEING



EN

Commitment to the future is the fundamental pillar on which the ORONA social-business project rests. Innovation, Internationalisation, Service, Transformation and Efficiency are the pillars which should support our competitive position in an increasingly challenging environment.

ORONA'S DNA, which is comprised of three values (Commitment, Trustworthiness and Agility), together with our commitment to the future, continues to be the secret of our ability to turn threats into new business opportunities.

In this third financial year of the VEO (Orona Strategic Vision Plan 2011-2014), we continue to be optimistic about our capacity to face new challenges satisfactorily, as well as the new opportunities that we are presented with within an increasingly global context. In addition to our unwavering dedication to our own Innovation model, the increasingly strong international presence of ORONA and the constant transformation it experiences makes it a leading company in Service.





FR

L'engagement pour l'avenir constitue l'axe fondamental du projet socio entrepreneurial d'ORONA. Innovation, International, Service, Transformation et Rentabilité sont les piliers sur lesquels nous devons consolider notre position compétitive dans un environnement de plus en plus mondialisé.

L'ADN d'ORONA cristallisé dans ses trois valeurs fondamentales (Engagement, Confiabilité et Agilité) et notre Engagement pour l'avenir restent notre secret pour transformer les menaces en nouvelles opportunités d'affaires.

Pour ce troisième exercice de VEO (2011-2014), nous restons optimistes sur notre capacité à affronter de façon satisfaisante les nouveaux défis et les nouvelles opportunités qui se présentent à nous dans un environnement toujours plus mondialisé. À notre pari obstiné pour un modèle propre en termes d'Innovation, il convient d'ajouter une présence toujours plus intense d'ORONA au niveau International et sa constante Transformation en une entreprise de référence dans le domaine du Service.



NO

Fremtidsengasjementet er den grunnleggende aksen som forretningspartnerprogrammet til ORONA siver rundt. Innovasjon, Internasjonalt, Service, Transformasjon og Avkastning er pilarene vi bør konsolidere vår konkurranseposisjon på i et miljø som er stadig mer utfordrende.

ORONAs DNA består av tre kjerneverdier, Engasjement, Pålitelighet og Effektivitet, og sammen med fremtidsengasjementet er disse fortsatt hemmeligheten for å omgjøre truslene til nye forretningsmuligheter.

I denne tredje perioden av VEO (2011-2014) er vi fortsatt optimister med hensyn til vår kapasitet til å imøtekomme de nye utfordringene og de nye mulighetene vi møter i et miljø som blir stadig mer globalt på en tilfredsstillende måte. I tillegg til vår ufravelige satsing på en egen innovasjonsmodell må vi legge til ORONAs stadig økende internasjonale tilstedeværen og en kontinuerlig transformasjon mot å bli en ledende Servicebedrift.

NL

Onze verbintenissen met de Toekomst staat centraal in het sociaal ondernemersproject van ORONA. Innovatie, Internationaal, Service, Verandering en Winstgeving zijn de pilaren waarop wij onze concurrentiepositie moeten baseren in een omgeving met steeds grotere uitdagingen.

Het DNA van ORONA, gestoeld op de drie waarden (Betrokkenheid, Betrouwbaarheid en Flexibiliteit), en de Verbintenis met de Toekomst, vormt nog steeds ons geheime recept om risico om te zetten in nieuwe zakelijke mogelijkheden.

In dit derde boekjaar van de VEO (2011-2014) blijven wij optimistisch over ons vermogen om naar tevredenheid het hoofd te bieden aan de nieuwe uitdagingen en kansen die ons worden geboden in een wereldwijde omgeving. Dankzij onze voortdurende inzet voor een eigen Innovatiemodel en de steeds grotere Internationale aanwezigheid van ORONA, is ons bedrijf continu op weg het referentiebedrijf bij uitstek te zijn waar het om Dienstverlening gaat.

PT

O compromisso com o futuro é o eixo fundamental sobre o qual gira o projeto socio-empresarial da ORONA. Inovação, Internacional, Serviço, Transformação e Rentabilidade são os pilares sobre os quais devemos reforçar a nossa posição competitiva num ambiente cada vez mais exigente.

O ADN da ORONA cristalizado nos três valores (compromisso, confiabilidade e agilidade) e o Compromisso com o Futuro continuam a ser o nosso segredo para transformar as ameaças em novas oportunidades de negócio.

Neste terceiro exercício da VEO (2011-2014) continuamos a ser otimistas em relação à nossa capacidade para enfrentar de modo satisfatório os novos desafios e as novas oportunidades que nos são apresentadas num ambiente cada vez mais global. À nossa aposta irrenunciável num modelo próprio de Inovação devemos somar a presença Internacional cada vez mais intensa da ORONA e a constante transformação rumo a uma empresa de referência em termos de Serviços.