

# La Marca Madrid Excelente



MADRID



# NUESTRAS 7 ESTRELLAS:

- ★ INNOVACIÓN
- ★ LIDERAZGO
- ★ SUPERACIÓN
- ★ COMPROMISO
- ★ CONFIANZA
- ★ RESPONSABILIDAD
- ★ RECONOCIMIENTO



“ ”



*No son las especies más grandes ni las más inteligentes las que sobreviven, sino las que mejor se adaptan al cambio. **DARWIN***

# ¿Qué es Madrid Excelente?

MARCA DE CALIDAD

En GESTIÓN EMPRESARIAL



# Ventajas de obtener Madrid Excelente

→ A CORTO PLAZO

→ A MEDIO / LARGO PLAZO

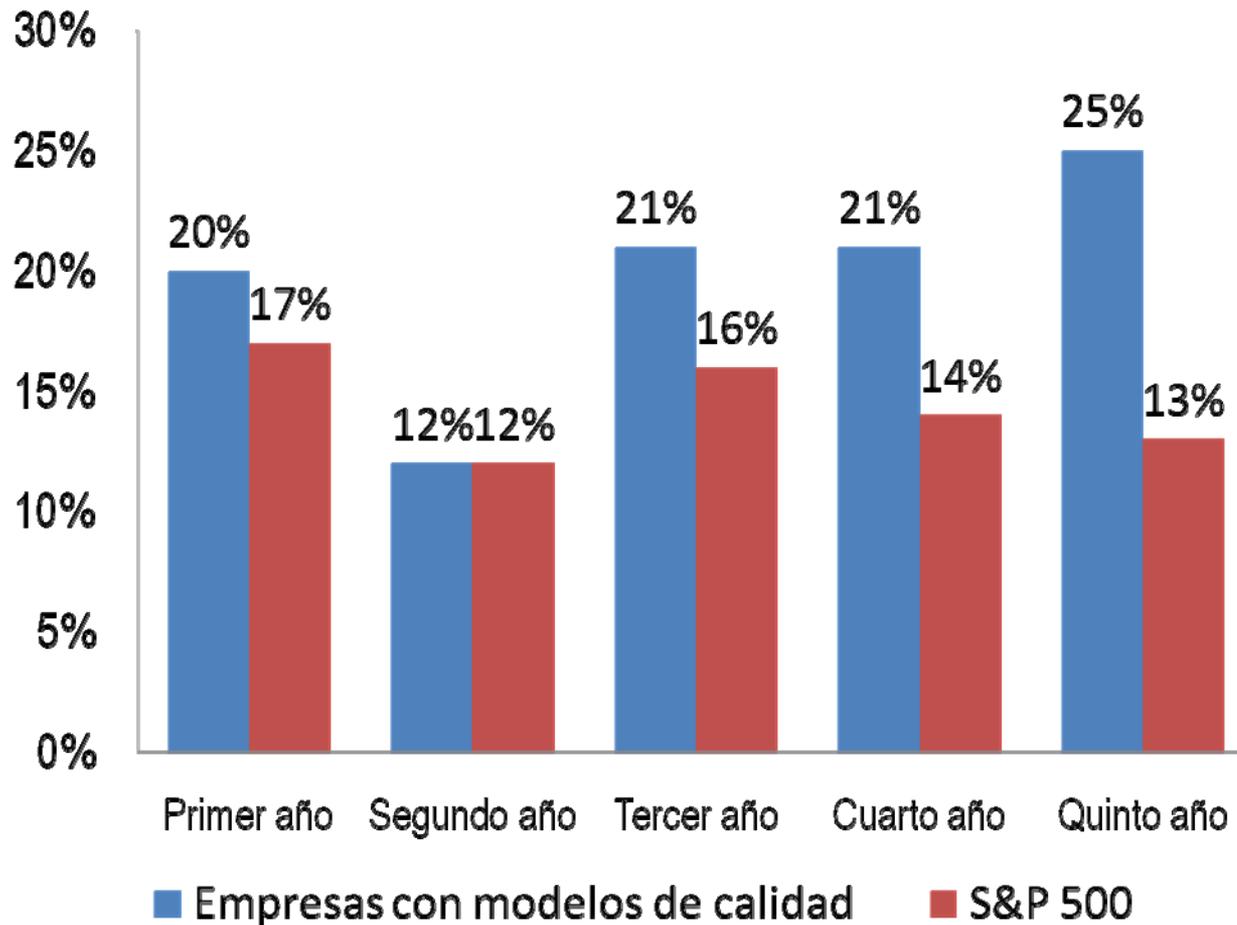
# Ventajas de Madrid Excelente a medio/ largo plazo

- ★ Mejora la **GESTIÓN** de la empresa
- ★ Mejora la **RENTABILIDAD** de la empresa
- ★ Mejora la **COMPETITIVIDAD** y sostenibilidad de la empresa

La **CALIDAD** es **RENTABLE**

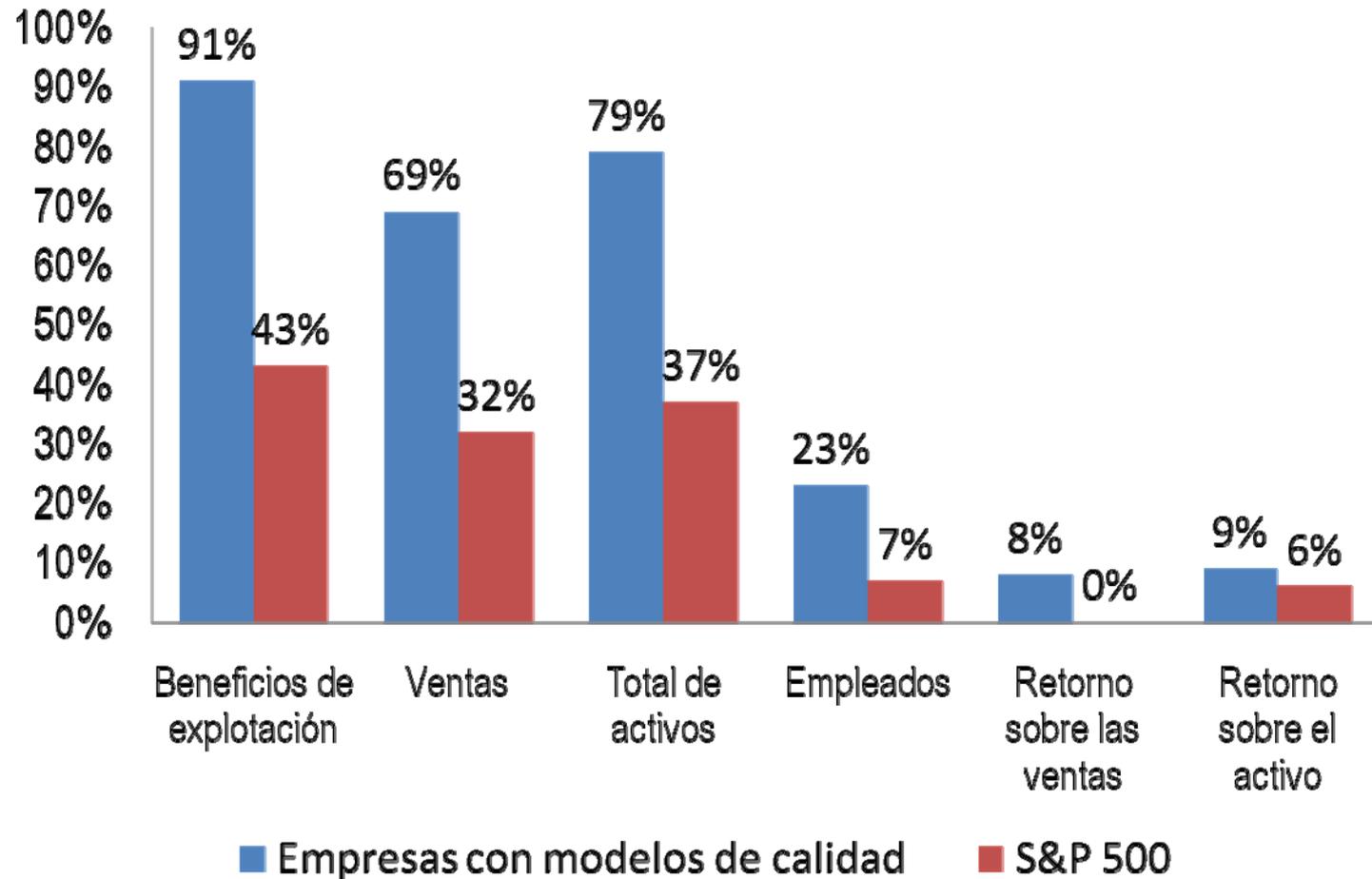
# Rentabilidad de los modelos de gestión

## Evolución del valor en bolsa



# Rentabilidad de los modelos de gestión

## Beneficios, crecimiento y mejora del rendimiento



# Ventajas a corto plazo

→ Reconocimiento

→ Diferenciación

→ Promoción

→ Networking

→ Formación

# ★ RECONOCIMIENTO



## Licencia de Uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente

La Fundación Madrid por la Excelencia, en virtud de las facultades otorgadas por la Comunidad de Madrid, concede la Licencia de Uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente a

### **Restaurante Los Galayos**

por su Gestión Empresarial  
una vez que ha acreditado el cumplimiento de los criterios de calidad y excelencia exigidos para el uso de la Marca de Garantía.

**Nº de licencia: 421.S/42/268/09**

La presente licencia tiene una validez por tres años salvo suspensión, retirada o renovación de la Marca.

Madrid, a 26 de Noviembre de 2009

La Presidenta



**Comunidad de Madrid**

# ★ DIFERENCIACIÓN: ENTREGA OFICIAL



# ★ PROMOCIÓN DE LA MARCA

La Marca de Calidad  
de las empresas



Madrid  
**EXCELENTE**

**Cuando  
veas el sello  
Madrid Excelente  
CONFÍA porque  
es CALIDAD**

Para más información: 91 220 28 00 / [www.madridexcelente.com](http://www.madridexcelente.com)



# ★ PROMOCIÓN DE LAS EMPRESAS

Español, viernes 3 de octubre de 2008 | 13 |

REMITIDO

Congreso Internacional de Excelencia, 7 y 8 de octubre

## Los empresarios madrileños y la Comunidad de Madrid se unen para promover una gestión empresarial de calidad

Los próximos 7 y 8 de octubre el auditorio de Mutua Madrileña acogerá el "Congreso Internacional de Excelencia". El éxito de las mejores empresas españolas e iberoamericanas, un encuentro empresarial que se ha convertido en el escaparate de la Comunidad de Madrid y el apoyo de exitosas empresas iberoamericanas en la región que han crecido desde un principio en este territorio.

El Congreso, organizado por Madrid Excelente (dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid) y promovido, además, por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid y la Confederación Empresarial de Madrid (CEM), tiene como objetivo crear un foro de intercambio de experiencias entre compañías, de tal forma que las pequeñas y medianas empresas puedan "aprender de los mejores". El fin último que persiguen las entidades promotoras es fomentar la competitividad del tejido empresarial de la región y dinamizar así la economía madrileña.

**Empresas líderes**  
El encuentro ha sido apoyado por empresas líderes en su sector, tales como Caja Madrid y Telvent, en la modalidad de patrocinadores oficiales. BT y Mutua Madrileña, como empresas patrocinadoras. Atlas Coparco, Calles Gullis, Sepesol, Viena Capellana y Bodega Tagomus, junto con organizaciones como la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBQ) y la Asociación de Centros de Excelencia (ACE), como patrocinadores colaboradores.

En este encuentro empresarial intervendrá para y hablará en economía y gestión, que aportará su visión sobre temas de management, clientes y liderazgo.

Al congreso se prevé la asistencia de altos directivos, así como representantes de organizaciones empresariales, expertos en calidad, directivos de escuelas de negocios, y representantes de instituciones públicas y privadas de ámbito autonómico, nacional e internacional.

**Representación institucional**  
El Congreso será inaugurado el 7 de octubre por el Presidente de la Comunidad de Madrid, Espinosa Aguirre, y Vicente Fox, Co- Presidente de la Internacional Democática de Centro (IDC) y Presidente de México.

A continuación presentará una conferencia magistral Rodrigo Rato, ex Director General del FMI, quien dedicará a los presentes con la ponencia "La Situación Económica Internacional".  
El medio de intervenciones le seguirá Pedro Diamantes, Presidente de la Fundación X Pinte, quien realizará su ponencia bajo el título "Revolución through competition".

**Promotores:** CAJA MADRID, TELVENT, MUTUA MADRILEÑA

**Patrocinadores Oficiales:** BT, CALLES GULLIS, SEPE SOL, VIENA CAPELLANA, BODEGA TAGOMUS

**Colaboradores:** ATLAS COPARCO, FUNDIBQ, ACE, FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (FUNDIBQ), ASOCIACIÓN DE CENTROS DE EXCELENCIA (ACE), SYSTEMS, SAP, Y SANITAS SEGUROS.

La gestión empresarial de calidad enfocada a clientes será uno de los temas que se tratarán en el congreso. Algunas de las empresas galardonadas en las dos ediciones del Premio Madrid Excelente tendrán la oportunidad de exponer sus prácticas de excelencia con clientes a una mesa redonda en la que participarán directivos de Caja Madrid, Telvent, Fox, T. y T.

Baronamiento de la Calidad, expone su modelo de gestión empresarial. El moderador de la mesa redonda será Juan Luis Martín Cueto, Presidente Fundación, que coorina eminentemente el Premio Iberoamericano de la Calidad.

El Dr. Manu K. Vora, Presidente de Business Excellence, líder y consultor especializado en Gestión de la Calidad Total, Baldrige Quality Award y la Certificación ISO 9000, promoverá la conferencia "Baldrige Scorecard el liderazgo, facilitador del éxito".  
La primera jornada del Congreso se centrará en las intervenciones del Consejero Delegado de BT, el Presidente de Fundación, el Secretario General de la Secretaría General Iberoamericana y la Directora General de Madrid Excelente.

El segundo día del Congreso será inaugurado por el Vicepresidente y Patrono del Gobierno de la Comunidad de Madrid, Ignacio González, y los Presidentes de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, Salvador Santos Campos, y de CEM, Arturo Fernández.

José Albert Berenguer, investigador del CSIC y profesor de Gestión del Conocimiento en la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), abrirá el turno de exposiciones con una conferencia magistral sobre las claves para comprender e implementar la gestión del conocimiento para responder a los nuevos desafíos.

**Posición de liderazgo**  
Los datos socioeconómicos indican que la Comunidad de Madrid se sitúa a la cabeza de las regiones españolas en excelencia empresarial, gracias a la alta competitividad del tejido empresarial de la región. Sin embargo, el resto de comunidades también muestra profundos empresarios de éxito que es necesario compartir.

Por ello, el Presidente de la Asociación de Centros de Excelencia, organización nacional que promueve de forma conjunta la calidad en gestión empresarial, de la que forma parte la Comunidad de Madrid a través de Madrid Excelente, realizará una presentación oficial de la asociación y moderará una mesa redonda de empresas galardonadas en Madrid y en otras regiones con premios a la excelencia en gestión e innovación. Bases representará a la Comunidad de Madrid, La Botzija y Boleares y Escala Bonaes a Cataluña.

La jornada se cerrará con la intervención de los presidentes de Caja Madrid y Telvent y el Presidente de la Asociación Iberoamericana de Centros de Excelencia (AICCE).

**Iberoamérica**  
Las organizaciones iberoamericanas también tienen mucho que decir en este sentido. Directivos de Colchán y Mahou del Grupo Mahou y la Comisión Federal de Excelencia de México, ambas organizaciones ganadoras del Premio

## MADRID EXCELENTE

## T-SYSTEMS CRECE EN MADRID GRACIAS A LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS TIC

### T-SYSTEMS ES LA FILIAL DE SERVICIOS

para empresas de Deutsche Telekom, lleva trabajando en España desde 1999 y cuenta con la Marca de Garantía Madrid Excelente. Sus clientes son grandes y medianas empresas que pretenden hacer de las tecnologías de la información y de la comunicación su mejor herramienta para reducir costes y ser más flexibles a los cambios que el mercado impone. Con el respaldo de pertenecer a un gran grupo internacional,



Javier Linares, director general de T-Systems Iberia.

ofrece, tanto a las empresas como a las Administraciones Públicas, servicios de consultoría, integración de sistemas, infraestructuras y telecomunicaciones desde una única fuente, para que sus clientes simplifiquen procesos. La compañía apuesta por esta integración de tecnologías, lo que denominan Real ICT, y por la innovación, que le permite tener un gran conocimiento de los sectores en los que opera y aumentar la competitividad de sus clientes.

### MADRID LÍDER EN INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

La Comunidad de Madrid destaca entre el resto de comunidades autónomas en inversión en innovación tecnológica, y por esta razón T-Systems Iberia ha creado en Madrid su mayor centro de excelencia. "T-Systems tiene intereses reales en desarrollar su negocio en el mercado TIC español, y para ello es necesario tener una presencia acorde a lo que realmente está pasando en este mercado", afirma Javier Linares, director general de T-Systems Iberia. "Nos dimos cuenta de que nuestro posicionamiento en esta zona no se correspondía a lo que realmente podríamos llegar a ofrecer a nuestros clientes, y decidimos reducir ese desequilibrio". La estrategia de crecimiento de la compañía prevé que en el año 2010 el 40% del total de

otros colaboradores. Además se alianza gracias al equipo profesional, comprometido con mejorar día a día. La clave está en pensar nunca que se ha llegado a alguna parte, sino estar permanentemente en el camino, mejorando, generando ideas, innovando, y aprovechando e intentando cosas nuevas sin miedo al fracaso.

"Telvent es una compañía internacional de Tecnologías de la Información que mantiene su sede en la Comunidad de Madrid, y para nosotros es una satisfacción colaborar con los patrocinadores oficiales del Congreso, asumiendo nuestra responsabilidad de divulgación del valor que genera una gestión



negocio se genere en la zona de Madrid, "un reto que nos obliga a crecer a un nivel superior al del propio mercado, por eso en T-Systems Madrid empezamos a contar el tiempo en segundos y a movernos con la rapidez necesaria para conseguir estos objetivos", añade Javier Linares.

El atractivo de Madrid para una empresa tecnológica es, sin duda, la apuesta de las empresas madrileñas por la innovación. Según datos de la Comunidad, las empresas madrileñas invirtieron

en actividades innovadoras un 47,6% más en 2006 que en 2005, superando los 5.500 millones de euros invertidos. Para T-Systems, la innovación es un punto clave dentro de su estrategia, y en el caso de Madrid, el proceso de innovación se hace desde los clientes hacia dentro de la compañía, es decir, que se innova en nuevos servicios que en muchos casos vienen determinados por la propia demanda de los clientes y sus necesidades específicas. Por eso, tanto los clientes con los que T-Systems ya trabaja en Madrid, como aquellos clientes que quiere conseguir son para la compañía proyectos de gran valor añadido. "El número de clientes no es el mejor indicador para medir nuestro trabajo", afirma Javier Linares, "pensamos que si el nivel de satisfacción de nuestros clientes es cada día mayor, aunque a final de año contemos con el mismo número de clientes, pero satisfechos, nuestro objetivo estará cumplido".

T-Systems se caracteriza por su gran conocimiento en los sectores de automoción, administración pública y financiero, y su experiencia en los sectores de telecomunicaciones, industria y servicios. Con este conocimiento ayuda a sus clientes a rentabilizar procesos y costes gracias al outsourcing de tecnologías de la información y de la comunicación, un mercado que, según Gartner, crecerá un 8% en 2008 en el mercado global.

## TELVENT Caja Madrid y Telvent: el compromiso de los patrocinadores oficiales con la excelencia

El Congreso Internacional de Excelencia cuenta con el apoyo de importantes compañías líderes en la Comunidad de Madrid que han hecho posible la celebración de este encuentro empresarial en clave de excelencia.

Madrid y Telvent, como compañías patrocinadoras oficiales de este evento empresarial, que durante dos días se convertirá en el centro de la excelencia en gestión, a nivel nacional e internacional.

La excelencia y la calidad de servicio son una de las identidades de Caja Madrid, y representa la cultura por la que la entidad ha apostado estratégicamente en gestión, a nivel nacional e internacional.

El patrocinio de este importante evento para Caja Madrid es un compromiso y una apuesta por la excelencia y la calidad como valores de la actividad empresarial y el apoyo a la Comunidad de Madrid en su labor de apoyar y promocionar a las empresas

madrileñas en el ámbito nacional e internacional", asegura el Presidente de Caja Madrid, Miguel Ribes.  
El modelo de gestión de la entidad incorpora valores como liderazgo, orientación al cliente y la confianza de los consumidores, que constituyen también los distintivos de excelencia empresarial que Madrid Excelente y el Gobierno Regional potencian. Por ello, Caja Madrid forma parte del primer grupo de empresas que consiguió la marca de garantía Madrid Excelente y, además, de la lista de empresas galardonadas en 2007 con el Premio Madrid Excelente a la Confianza de sus Clientes.

En la actualidad, las empresas madrileñas se han especializado en un entorno internacional y han alcanzado en el estándar de calidad muy alto. "La búsqueda de la Excelencia adquiere en este contexto una gran importancia e iniciativas como la marca y el congreso Madrid Excelente promueven el intercambio

de experiencia entre diferentes empresas, favorecen el conocimiento de buenas prácticas realizadas por organizaciones de diferentes sectores, y benefician el desarrollo de políticas de calidad teniendo en cuenta lo que se hace en otros países", según asegura el Presidente de Telvent, Manuel Sánchez.

Para Telvent, en las empresas innovadoras el éxito se alcanza gracias al equipo profesional, comprometido con mejorar día a día. La clave está en pensar nunca que se ha llegado a alguna parte, sino estar permanentemente en el camino, mejorando, generando ideas, innovando, y aprovechando e intentando cosas nuevas sin miedo al fracaso.

"Telvent es una compañía internacional de Tecnologías de la Información que mantiene su sede en la Comunidad de Madrid, y para nosotros es una satisfacción colaborar con los patrocinadores oficiales del Congreso, asumiendo nuestra responsabilidad de divulgación del valor que genera una gestión



# ★ NETWORKING



# ★ IMPORTANTES CONGRESOS EMPRESARIALES



# ★ FORMACIÓN GRATUITA EN GESTIÓN

**CÁTEDRA**  
**CÁTEDRA MADRID EXCELENTE**  
EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL  
UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS

  
Universidad  
Rey Juan Carlos

  
Madrid  
EXCELENTE

**CÁTEDRA**  
**CÁTEDRA MADRID EXCELENTE**  
DIRECCIÓN POR OBJETIVOS  
LA DIRECCIÓN PARTICIPATIVA

  
Universidad  
Rey Juan Carlos

  
Madrid  
EXCELENTE

# Requisitos para ser Madrid Excelente

EMPRESA U ORGANIZACIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL

- ★ **Oficina** comercial o productiva en la región de **Madrid**
- ★ Al menos **3 años** de existencia
- ★ Buenos resultados y tendencias positivas
- ★ Tener implantado un **sistema de gestión** en la empresa

**CALIDAD** como cultura de actuación

# El Modelo de Gestión Madrid Excelente

**8 PRINCIPIOS  
EXCELENCIA**

**LIDERAZGO**

**PROCESOS**

**PERSONAS**

**INNOVACIÓN**

**CLIENTES**

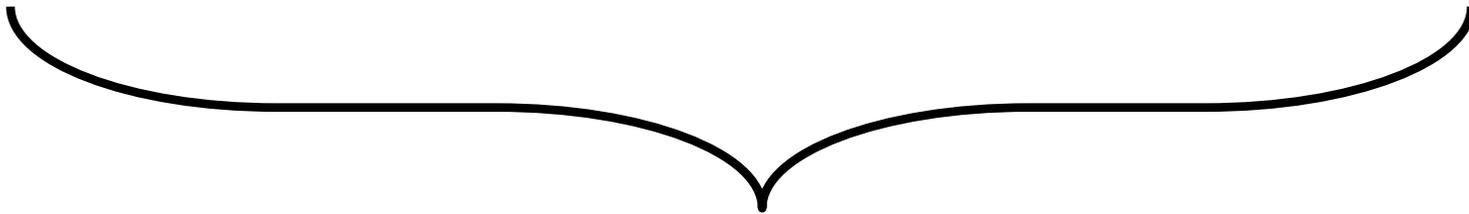
**ALIANZAS**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**RESULTADOS**

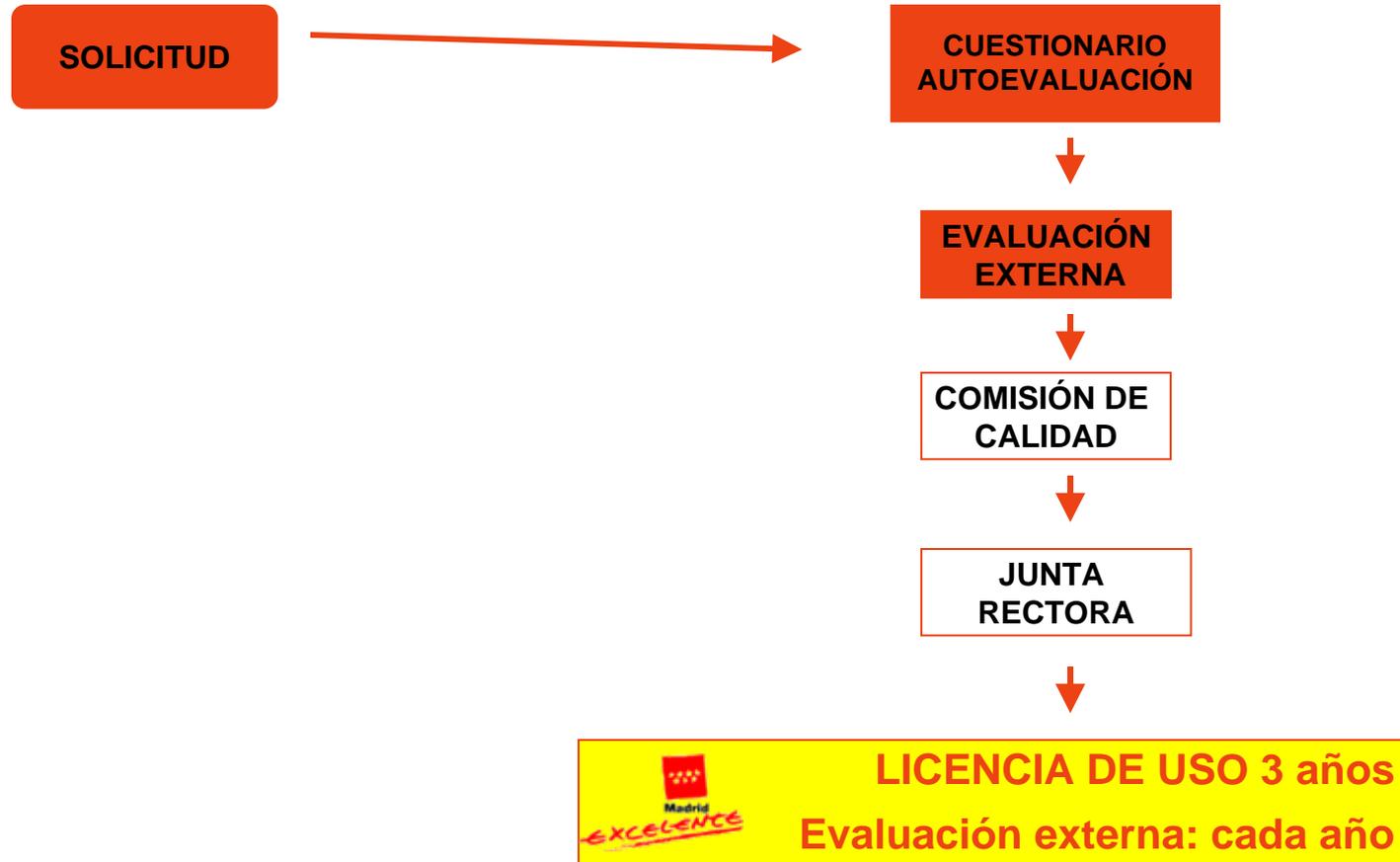
# Utilidad del Modelo Madrid Excelente

- **MIDE** en el nivel dentro de la escala de la excelencia
- **INFORMA** de puntos débiles frente a la competencia
- **GUÍA** la empresa hacia las áreas de mejora



**MEJORA DE LA GESTIÓN**

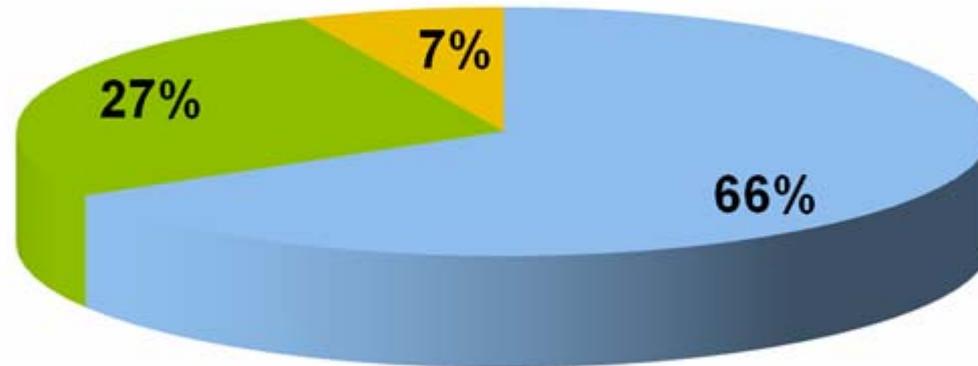
# El proceso de concesión





# Empresas Madrid Excelente

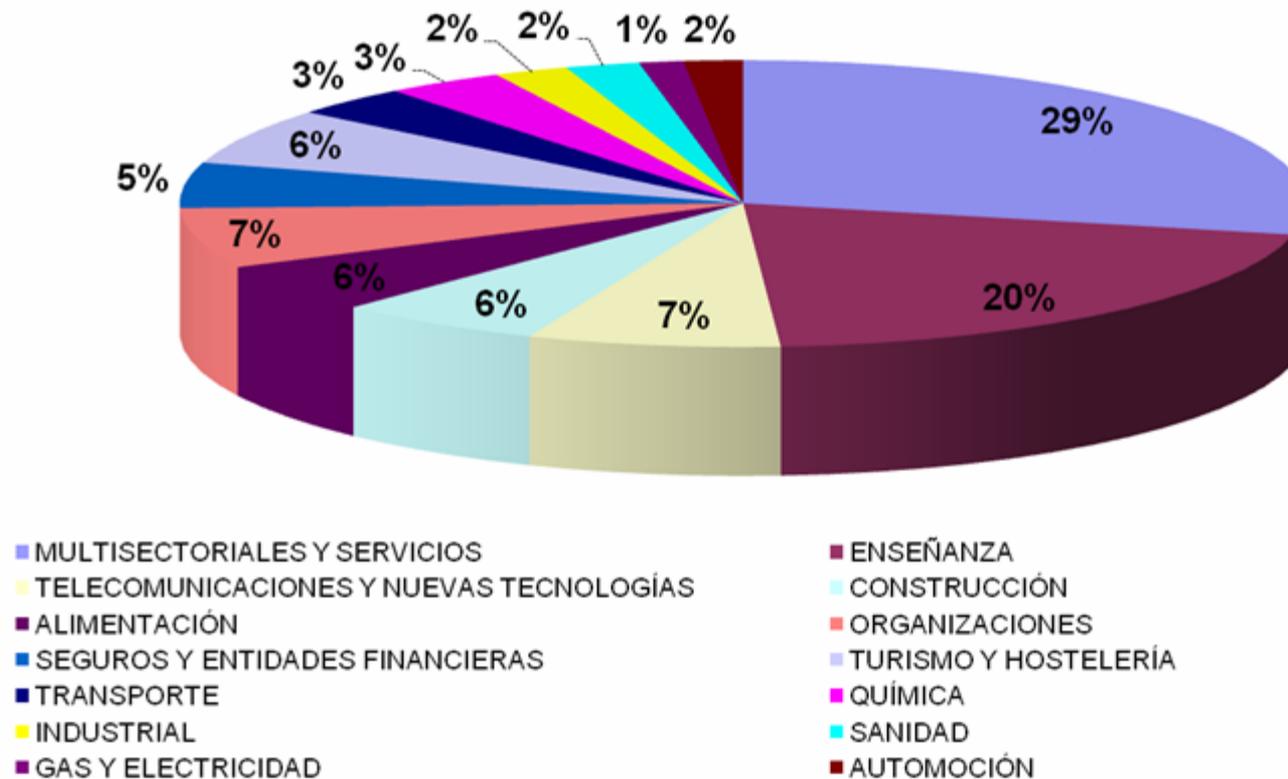
## TAMAÑO



- PYMES
- GRANDES EMPRESAS
- ORGANIZACIONES PÚBLICAS, ONG's, ASOCIACIONES y COLECTIVOS PROFESIONALES

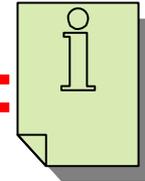
# Empresas Madrid Excelente

## SECTORES

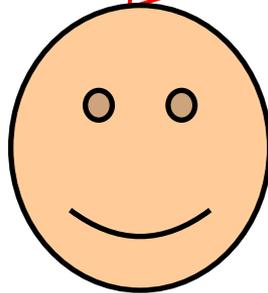


**Ante la compra de un producto o la prestación de un servicio de una empresa...**

**PREGUNTEMOS ANTES:**

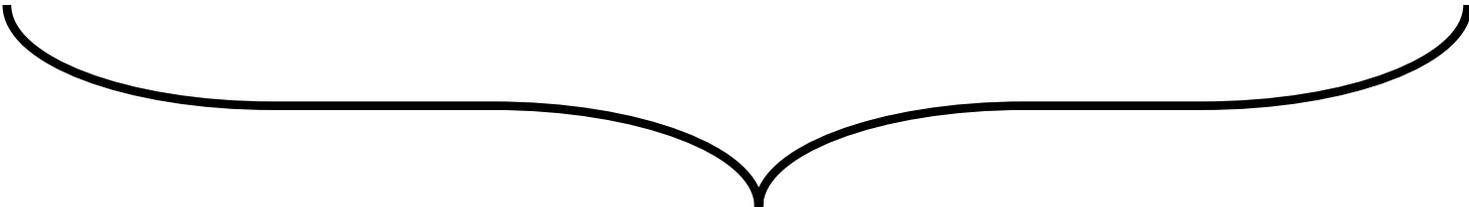


**“¿Son Ustedes Madrid Excelente?”**



# Principales líneas de la política económica de la Comunidad de Madrid

- Política fiscal a la baja para familias y empresas
- Política presupuestaria austera y de control del gasto
- Política de apoyo a las empresas



CONFIANZA

# Resultados:

→ La Comunidad de Madrid: **motor económico de España**

→ La Comunidad de Madrid **resiste mejor:**

- Mejor comportamiento en el PIB
- Mayor renta per cápita de España
- Menor tasa de paro
- Líder en I + D + i
- Región española que más inversión extranjera recibe
- Entre las 25 regiones más prósperas de Europa



“ ”

*Los buenos jugadores de hockey no van detrás del disco, sino que se sitúan donde el disco estará en los próximos segundos.* **WAYNE GRETZKY**

# ¡Muchas gracias!

[a.polacci@madridexcelente.com](mailto:a.polacci@madridexcelente.com)

[madridexcelente@madridexcelente.com](mailto:madridexcelente@madridexcelente.com)

**Madrid Excelente**

**Tel.: +34 912 202 800**

**[www.madridexcelente.com](http://www.madridexcelente.com)**