



MADRID
excelente

Modelo de referencia: Dossier explicativo



**Comunidad
de Madrid**



© Madrid Excelente 2022.
Todos los derechos reservados.

Fundación Madrid por la Competitividad.
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

MADRID

excelente





ÍNDICE

	Página
1.1. Presentación: D. Javier Fernández-Lasquetty Consejero de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid.....	7
1.2. D. Rafael Barberá Director General de la Fundación Madrid por la Competitividad.....	9
2. Sobre Madrid Excelente y la Fundación Madrid por la Competitividad.....	10
3. Introducción al modelo de referencia de Madrid Excelente	12
4. Los fundamentos de Madrid Excelente: Propósito	16
5. Los fundamentos de Madrid Excelente: Planeta.....	18
6. Los fundamentos de Madrid Excelente: Personas.....	20
7. Los fundamentos de Madrid Excelente: Progreso.....	22



Las empresas juegan un papel crucial en la actividad económica y son quienes generan el crecimiento económico y creación de empleo. De ahí, la apuesta que desde la Comunidad de Madrid se está realizando por desarrollar políticas que favorezcan e impulsen la competitividad de las empresas de la región. El sello Madrid Excelente es una muestra de ello.

Esta certificación demuestra el esfuerzo de las empresas, año tras año, para avanzar y mejorar. Para mí es una satisfacción que cada vez sean más organizaciones las que apuesten por la excelencia y por encontrar soluciones creativas e innovadoras para conseguirla.

La excelencia es hoy una necesidad en todas las empresas, con independencia del sector o del tamaño de las mismas. Vivimos en un momento en el que la competitividad, e incluso supervivencia, de las organizaciones depende de su capacidad de adaptarse: a la era digital, a las exigencias de sus clientes, a las necesidades medioambientales o a las nuevas tendencias en atracción y retención del talento.

El modelo de certificación Madrid Excelente centra sus evaluaciones en todos estos aspectos cambiantes, lo que prepara a las empresas para abordar los desafíos que nos plantea el futuro, valorando oportunidades y riesgos y siguiendo una estructura. Mejorando el funcionamiento de la organización y el sistema de gestión interna de la misma, se consigue una mayor eficacia y eficiencia, lo que se traduce en mejores resultados y, en definitiva, en una sociedad más próspera.

En lo que al gobierno de la Comunidad de Madrid respecta, seguiremos apostando por instrumentos de colaboración con las empresas y por reconocer la excelencia y la calidad de nuestras organizaciones, todo ello eliminando los obstáculos que dificultan el desarrollo de su actividad.

D. Javier Fernández-Lasquetty
Consejero de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid



Es inevitable que los tiempos cambien y que las empresas hayan de cambiar con ellos. Desde la Fundación Madrid por la Competitividad somos conscientes de que la labor empresarial está en constante evolución y, por ello, no podíamos hacer otra cosa que adaptarnos a las nuevas demandas de la sociedad y renovar el modelo de evaluación Madrid Excelente.

Este nuevo modelo pone el foco en cuatro fundamentos que engloban todo lo que una empresa puede y debe valorar en su compromiso con una sociedad más justa, más verde, más amable y, por supuesto, más competitiva. Las organizaciones que, evaluadas mediante este modelo, son merecedoras del sello de calidad Madrid Excelente, son empresas que se adhieren a los valores que nos hacen progresar, que destacan por lo que realmente importa, que han demostrado una gestión en valores relevantes para la sociedad. Son entidades líderes, proyectadas al futuro.

Nuestro afán en la Fundación Madrid por la Competitividad es el de impulsar a las empresas que operan en la región. Para ello, las empresas Madrid Excelente reciben tres apoyos que consideramos fundamentales:

1. El prestigio de un sello como Madrid Excelente, con una vigencia de más de veinte años, reconocido por consumidores y colaboradores, y símbolo de confianza para los ciudadanos de Madrid.
2. La orientación y guía año a año, en búsqueda de la mejora continua. Con cada evaluación se elabora un informe técnico con los puntos fuertes de la organización y se propone un plan de mejora, lo que dota a las empresas de herramientas para medir su situación, diferenciarse de la competencia y seguir avanzando hacia la excelencia.
3. Un ecosistema de colaboración entre empresas afines y la generación de sinergias con la Comunidad de Madrid.

Suelo decir que la obtención del sello no es una acción puntual en el tiempo, sino un compromiso a largo plazo. Con este nuevo modelo, asentamos asimismo una nueva etapa en el recorrido de Madrid Excelente, coincidiendo con su XX aniversario, y orientándonos hacia el camino marcado por el mundo actual.

D. Rafael Barberá
Director General de la Fundación Madrid por la Competitividad

2. SOBRE **MADRID EXCELENTE** Y LA FUNDACIÓN MADRID POR LA COMPETITIVIDAD



Estamos aquí para guiarte,
ayudándote a evaluar,
definir, implementar, medir
y comunicar tu estrategia,
contribuyendo de esta
manera a la generación de
valor en nuestra sociedad.

MADRID EXCELENTE ES EL SELLO DE CALIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Se otorga a organizaciones que se alinean con un propósito inspirador, que se preocupan por el planeta, mejoran la vida de las personas y están en constante búsqueda del progreso. El objetivo de este sello es ayudar a las empresas de la región en su desarrollo como entidades competitivas, innovadoras y responsables con el planeta y la sociedad.

Asentado en Madrid desde hace más de veinte años, el sello Madrid Excelente es una marca de prestigio dentro del sector empresarial madrileño y representa un signo de garantía de calidad en la gestión, tanto para los ciudadanos como para la Administración.

La Fundación Madrid por la Competitividad es la encargada de gestionar el sello Madrid Excelente.

Adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, su finalidad principal es la promoción de la competitividad, la calidad y la excelencia en las empresas de la Comunidad de Madrid.



3. INTRODUCCIÓN AL MODELO DE REFERENCIA MADRID EXCELENTE

El modelo de referencia Madrid Excelente es una herramienta para las organizaciones en búsqueda de una mejor gestión empresarial.

Para ello, analiza todos los ámbitos de la gestión y se enfrenta a los problemas (presentes y futuros) de la sociedad y los mercados. No se centra en un punto único de la gestión, sino que busca comprender todos los aspectos que hacen, de una empresa, una organización excelente.

A partir de cuatro fundamentos se evalúa la gestión total de la empresa:



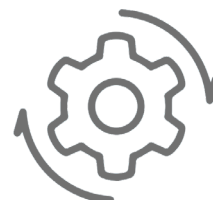
PROPÓSITO



PLANETA



PERSONAS



PROGRESO

Cada uno de estos fundamentos se divide a su vez en áreas, hasta un total de diez áreas de evaluación.

Los principios de Madrid Excelente siguen inalterables, si bien se presentan de una manera más cómoda para las organizaciones.

De esta manera, el modelo Madrid Excelente se alinea con las tendencias actuales del mundo empresarial, que muestra una preocupación creciente hacia asuntos de sostenibilidad (criterios ASG, ambientales, sociales y de gobernanza), convirtiendo estos asuntos en parte fundamental de su proyección a futuro.

Partiendo de la importancia de la estrategia y la búsqueda de resultados, el modelo Madrid Excelente contempla la sostenibilidad como aspecto imprescindible, extendiéndose a lo largo de toda la cadena de valor, de proveedores a clientes, sin olvidar el desarrollo y bienestar de sus empleados.

Todo ello, basado en la capacidad de las organizaciones para afrontar entornos cambiantes a través de una cultura de innovación y transformación digital.

Las empresas que utilicen este modelo podrán realizar un análisis global y profundo de su situación, identificando posibles áreas para la mejora continua, y orientando su actividad hacia el camino marcado por el mundo actual.

Asimismo, contarán con el asesoramiento y recomendaciones de un evaluador externo, que la organización podrá tener en cuenta sin olvidar su singularidad y sus propios intereses, tanto de carácter empresarial como comercial.

Gracias a este análisis y a los planes de acción emprendidos, las organizaciones certificadas mediante el modelo Madrid Excelente aumentan su rendimiento, incrementan la confianza de sus consumidores y grupos de interés, se diferencian de sus competidores, y cuentan con el prestigio de un sello empresarial reconocido por el Gobierno de la Comunidad de Madrid.





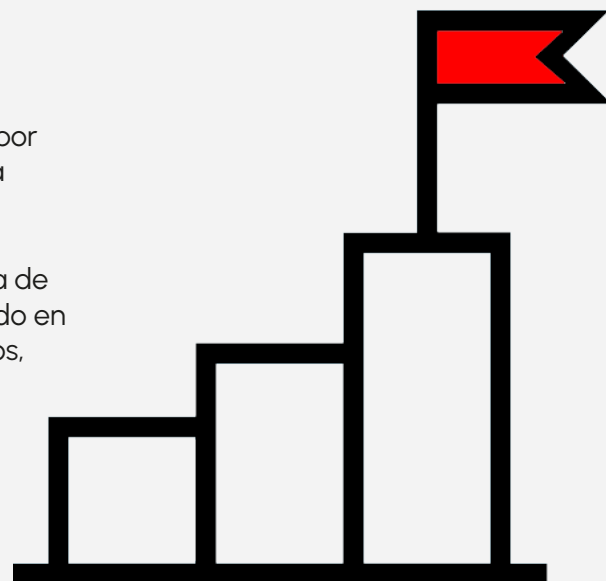
4. LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE:

Propósito

“No existe una fuerza más poderosa que impulse a una organización hacia la excelencia que una visión de futuro atractiva, valiosa y factible que sea compartida de forma general.” – Burt Nanus

El modelo de referencia Madrid Excelente valora el desarrollo de una planificación estratégica guiada por el propósito de la organización, extendida a toda la estructura de la misma y a sus grupos de interés.

El **propósito** debe ser un elemento clave en la toma de decisiones de negocio a corto y largo plazo, teniendo en cuenta circunstancias, riesgos, requisitos regulatorios, ética y transparencia y la propia estructura de la organización, como guía para la obtención de resultados.



Se concreta en las siguientes áreas de evaluación:

Estrategia

Contempla el conjunto de propuestas formuladas por la organización orientadas a alcanzar soluciones óptimas a medio y largo plazo, en todos o algunos de los ámbitos internos o externos de la organización.

Ética y transparencia

Engloba los valores, principios y normas que surgen de la cultura de la organización, por los cuales se rige a la hora de llevar a cabo sus acciones y actividades, considerando asimismo la posibilidad de que su información real pueda ser conocida por los diferentes grupos de interés, de cara a la correspondiente toma de decisiones.

Resultados

Incluye aquellos efectos o consecuencias de la estrategia adoptada por la organización en los ámbitos económico, ambiental, social, u otros incluidos en la misma.



5. LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE:

Planeta

“La sostenibilidad ya no trata de causar menos daños. Se trata de hacer más el bien.” - Jochen Zeitz

Planeta engloba las iniciativas para proteger el medioambiente, buscar el desarrollo social y afrontar los desafíos globales que se presentan en el siglo XXI.

Se valoran aquí las acciones que, dentro del ámbito de actuación de la organización, promueven la sostenibilidad del entorno en sus aspectos medioambientales y también sociales.

Por ejemplo (y no exclusivamente), la apuesta por las energías renovables, el ahorro de agua, la lucha por la igualdad de género o el fomento de la comunidad local.



Su evaluación se acomete a través de dos áreas:

Medioambiente

Contiene las acciones desarrolladas por la organización con el fin de optimizar su influencia en el medio ambiente mediante un conjunto de pautas, técnicas y mecanismos previamente establecidos.

Sociedad

Recoge el conjunto de medidas y actividades desarrolladas por la organización para incrementar sus impactos positivos y reducir sus posibles impactos negativos en el entorno social en que se encuentra.



6. LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE:

Personas

"Es muy importante seleccionar y reunir a las personas correctas, hasta el punto de que es más efectivo dedicarse un tiempo a identificar a las personas clave y luego pasar a la acción."

– James C. Collins

Por **personas** entendemos no sólo las del equipo de la propia organización, sino también las de sus principales grupos de interés. El modelo de referencia Madrid Excelente valora el desarrollo de actividades orientadas a su bienestar y satisfacción de las personas.

Empleados, clientes, proveedores, aliados y usuarios finales han de ser tenidos en cuenta en la planificación general y en el desarrollo de actividades de la organización, manteniendo la cultura corporativa y tomando decisiones en base a los resultados de satisfacción obtenidos.



Las áreas de evaluación en las que se divide este fundamento son las siguientes:

Empleados

Analiza los procesos por los cuales la organización planifica, organiza y revisa las tareas relacionadas con las personas que la conforman, orientadas a la mejora continua de su compromiso, desarrollo y bienestar, contemplando asimismo aspectos de inclusión y diversidad.

Clientes

Comprende todas aquellas estrategias y técnicas que lleva a cabo la organización para gestionar las relaciones e interacciones con sus clientes, de cara a la mejora continua de su vinculación y percepción.

Proveedores

Recoge las acciones realizadas por la organización de cara a alcanzar relaciones mutuamente provechosas con sus suministradores de bienes o servicios, así como a desarrollar alianzas específicas de forma que redunden en la mejora de su competitividad.



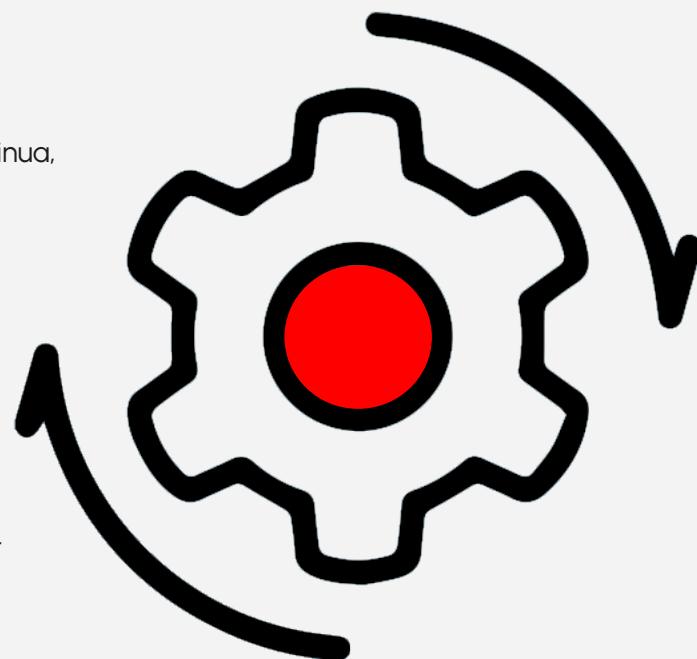
7. LOS FUNDAMENTOS DE MADRID EXCELENTE:

Progreso

"El progreso no consiste en aniquilar hoy el ayer sino al revés, en conservar aquella esencia del ayer que tuvo la virtud de crear ese hoy mejor." – José Ortega y Gasset

Definimos **progreso** como la evolución continua, gradual y generalizada de la organización, gestionando los procesos y sus resultados con el objetivo de fomentar la innovación y la visión de futuro.

Se evalúan iniciativas que impulsen la innovación y la transformación de la organización, en los aspectos científicos, tecnológicos, o de información, entre otros; permitiendo a la organización anticiparse a nuevos escenarios – internos y externos – mediante sistemas de gestión implantados y controlados.



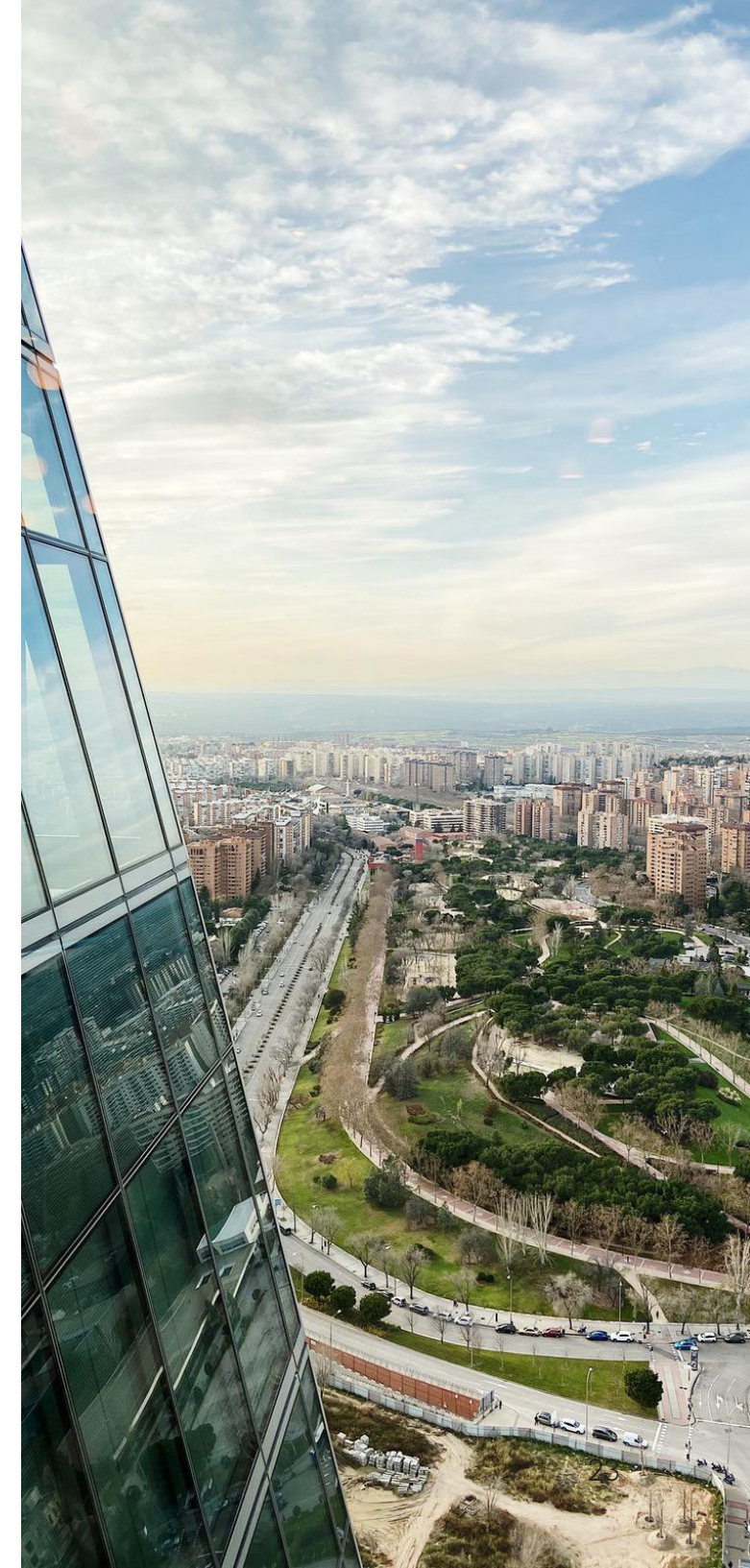
La valoración del progreso de la organización se estructura en torno a dos áreas de evaluación:

Gestión y transformación

Contempla las acciones implantadas en la organización para la búsqueda constante de la excelencia y las oportunidades existentes en el entorno, incluyendo la integración de las tecnologías emergentes, con el fin de garantizar la mejora continua de la competitividad y los resultados.

Innovación

Hace referencia a las capacidades desarrolladas por la organización, orientadas a la generación de cambios o ideas que permitan afrontar los desafíos existentes, de cara al desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos, o a la mejora de los ya existentes.





**Comunidad
de Madrid**

Madrid Excelente

Fundación Madrid por la Competitividad

T. +34 912 202 800

madridexcelente.com

madridexcelente@madridexcelente.com

