

# Madrid Excelente Informe de gestión 2022



MADRID  
*excelente*

# ÍNDICE

Reflexión estratégica.	3.
Madrid Excelente en cifras.	4.
Las empresas certificadas Madrid Excelente	5.
Renovación de Madrid Excelente.	8.
Alcance de Madrid Excelente.	14.
Actividades.	20.
Alianzas.	25.



# REFLEXIÓN ESTRATÉGICA

Una vez superada la pandemia de la COVID-19, el año 2022 ha supuesto el inicio de una nueva andadura en Madrid Excelente.

Una etapa marcada por un profundo rebranding, con una nueva imagen, una nueva web, un modelo de certificación y un cuestionario de autoevaluación renovados, y una plataforma digital que facilita el proceso de obtención al sello de calidad de la Comunidad de Madrid.

Esta actualización ha acercado a Madrid Excelente a los ciudadanos y a las empresas.

# MADRID EXCELENTE EN CIFRAS

17 NUEVAS  
EMPRESAS  
CERTIFICADAS



19 EVENTOS  
CELEBRADOS



> 1200  
PARTICIPANTES  
EN EVENTOS



RATIO DE  
RENOVACIÓN  
> 70%



> 45  
PROFESIONALES  
EN EL PROCESO



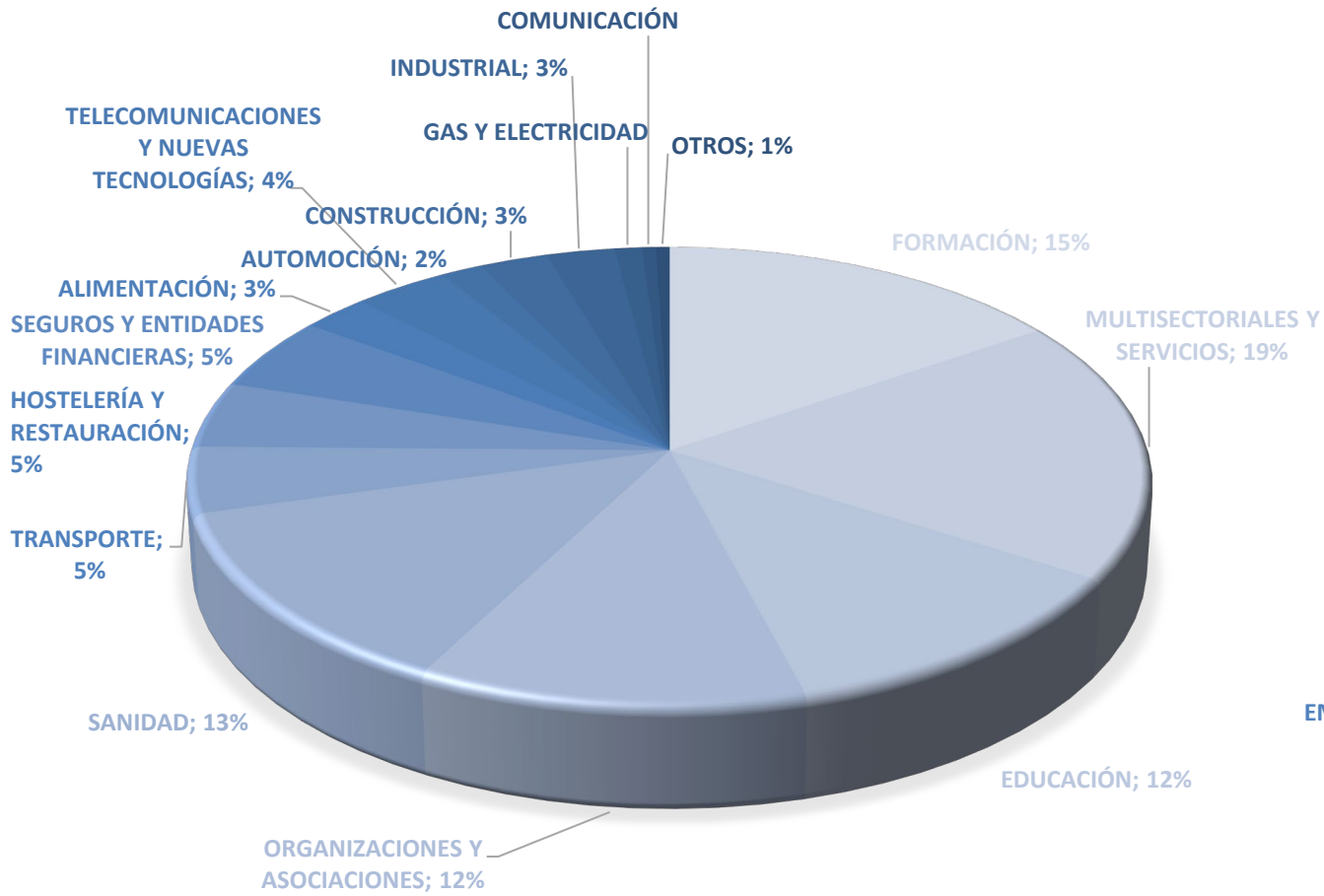


# LAS EMPRESAS CERTIFICADAS MADRID EXCELENTE

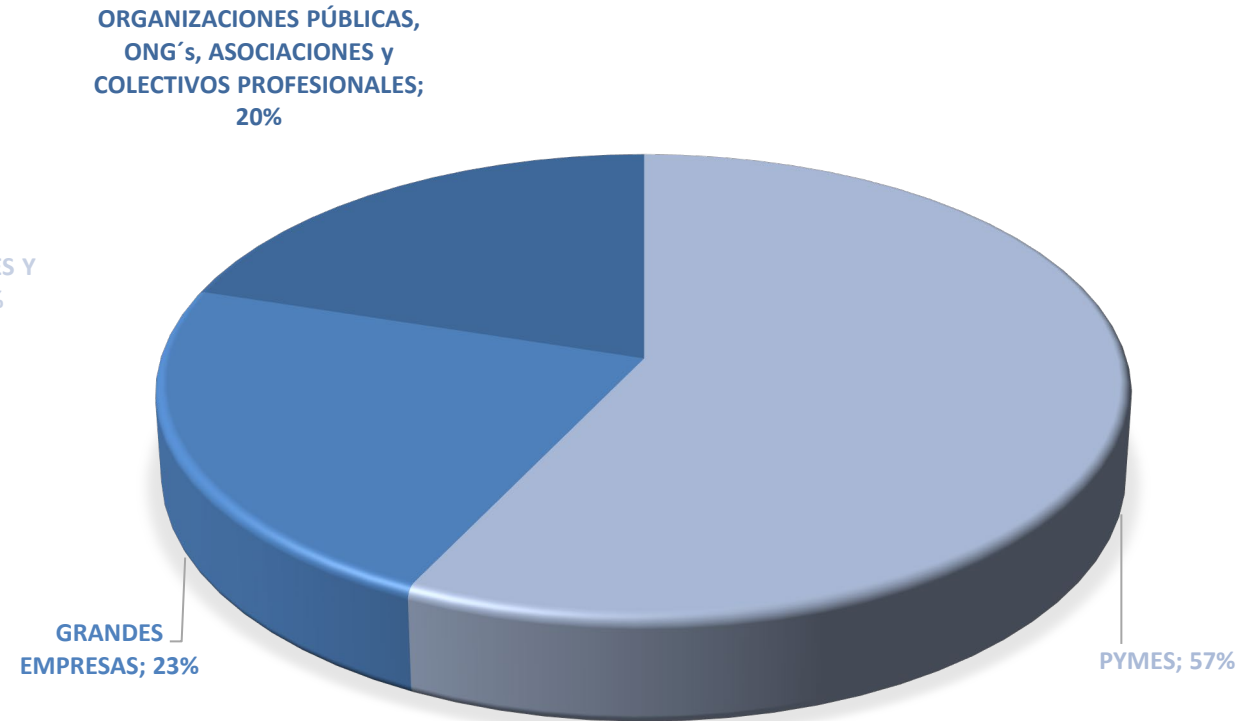
Por sectores, tamaño, facturación y municipios.



# 2022. EMPRESAS CERTIFICADAS

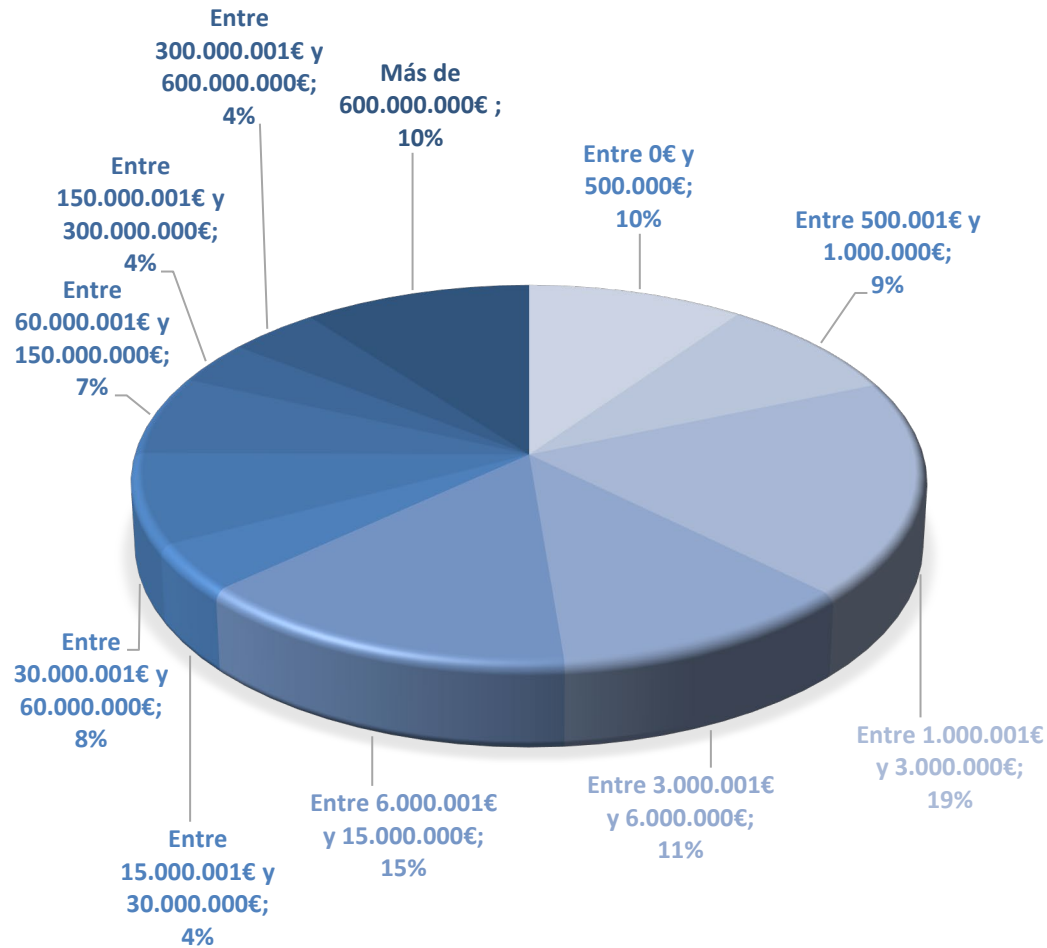


Por sectores

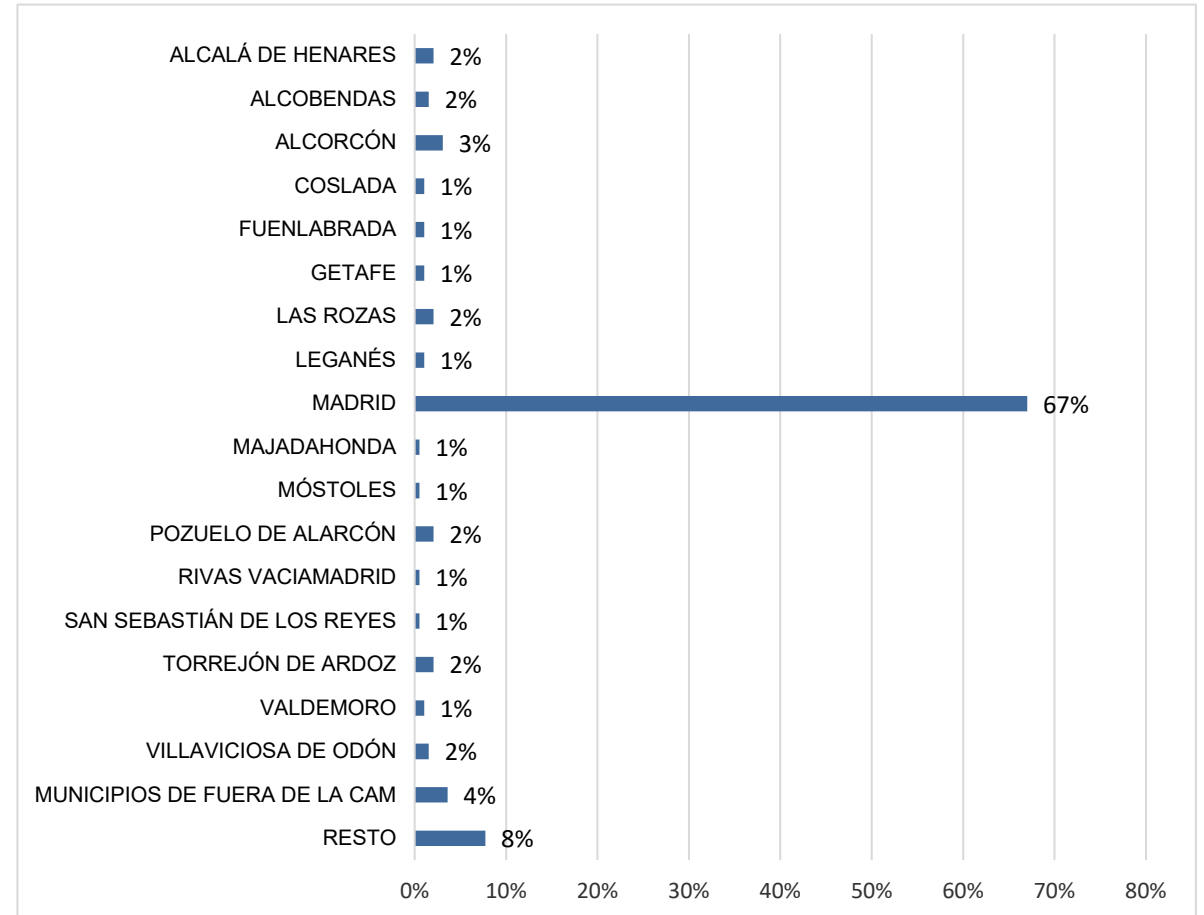


Por tamaño

# 2022. EMPRESAS CERTIFICADAS



Por facturación



Por municipio



# RENOVACIÓN DE MADRID EXCELENTE

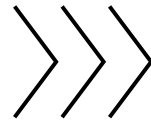
Rebranding, nuevo modelo de certificación y plataforma digital de obtención del sello.





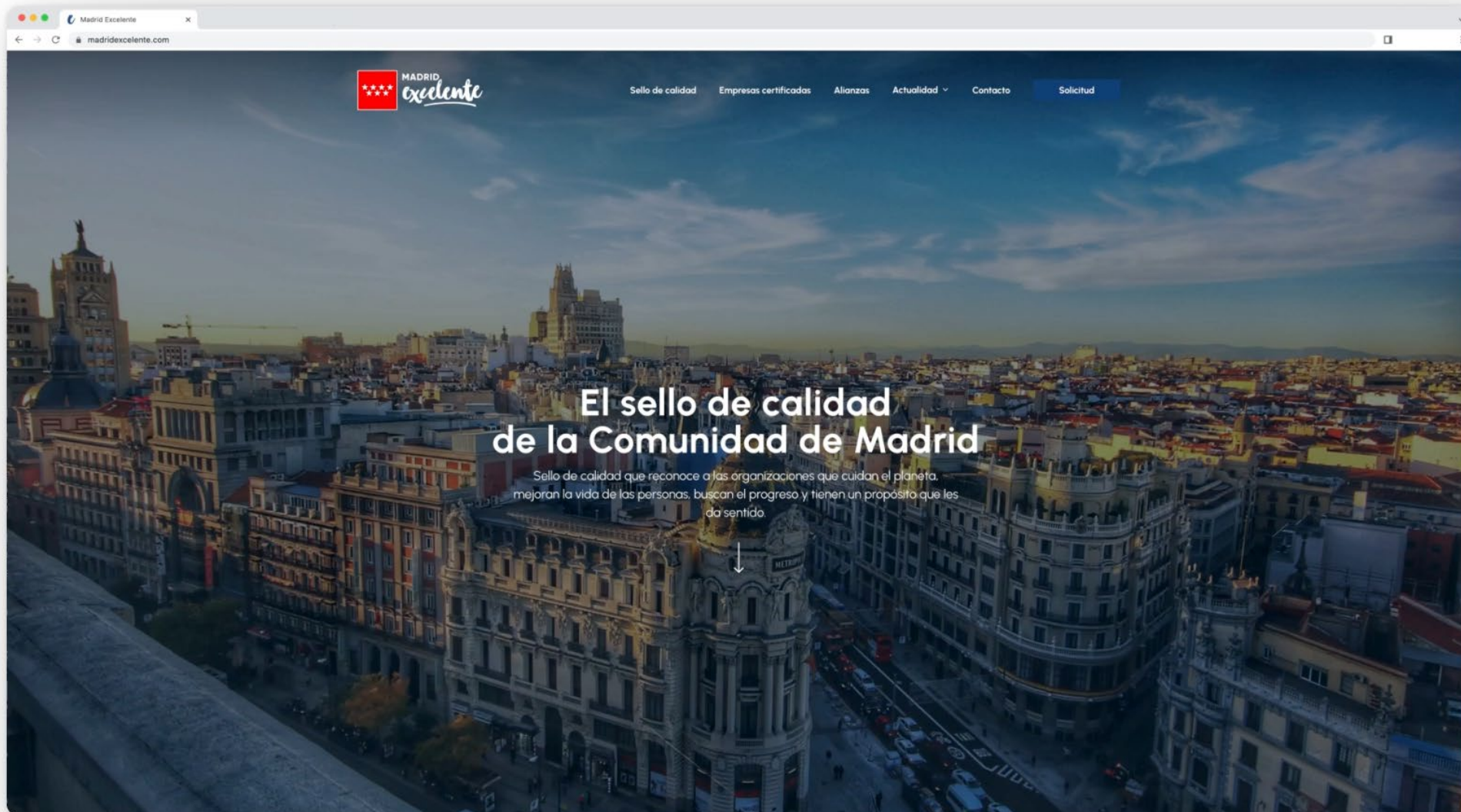
# REBRANDING. Nuevo logotipo

El nuevo logotipo evoluciona hacia una imagen más moderna, flexible, e institucional.



# REBRANDING. Nueva web

Este cambio de imagen se refleja también en una nueva web, más intuitiva, y clara, adaptada a todo tipo de dispositivos y que viene a suplir la carencia que desde 2019 tenía Madrid Excelente.



# REBRANDING. Nuevo sello

El objetivo es que los ciudadanos sientan Madrid Excelente como suyo, que tengan la tranquilidad, al entrar a un establecimiento con el sello, de saber que está certificado en base a rigurosos estándares de calidad, de preocupación por el cliente, de cuidado del planeta, de sus empleados y de la comunidad que le rodea.



# CERTIFICACIÓN. Nuevo modelo



Éste es el cambio más profundo que se ha acometido a la hora de renovar Madrid Excelente.

Respondemos a los cambios de la sociedad y la necesidad de las empresas de adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad, actualizando el modelo de certificación y actualizando los parámetros que miden las buenas prácticas de las compañías.

Los nuevos criterios estarán englobados dentro de cuatro grandes fundamentos: Propósito, Planeta, Personas, Progreso; a partir de los cuales se evalúa la gestión global de la empresa. Cada uno de estos fundamentos se divide a su vez en áreas, hasta un total de diez áreas de evaluación.

# CUESTIONARIO

## FUNDAMENTO: PROPÓSITO Área (3 de 3): Resultados

### Resultados estratégicos

RE01. Los objetivos definidos para el actual periodo estratégico (entendiendo 100% cumplimiento total de lo previsto para el periodo)...

- No se cumplen o no se han definido.
- Se cumplen al 25%.
- Se cumplen al 50%.
- Se cumplen al 75%.
- Se cumplen al 100%.

RE02. Los objetivos definidos para el último año completo (entendiendo 100% cumplimiento total de lo previsto para ese año)...

- No se han definido objetivos anuales o no se han cumplido.
- Se han cumplido al 50%.
- Se han cumplido al 75%.
- Se han cumplido al 100%.
- Se han cumplido por encima del 100%.

RE03. ¿Lleva a cabo la organización alguna actividad de reporte relativa a la sostenibilidad?

- Cumple con la legislación (EINF si aplica).
- Se elaboran memorias de sostenibilidad o documentos similares.
- Las memorias se elaboran en base a estándares internacionalmente reconocidos.
- Las memorias están verificadas externamente en base a los estándares.
- Además de lo anterior, las memorias se alinean con los ODS u otros compromisos internacionales.

### Resultados de negocio

RE04. ¿Cómo evoluciona la cuota de mercado de la organización?

- No analiza la cuota de mercado o se ha perdido cuota de mercado en los dos últimos años.
- Se ha perdido cuota de mercado en el último año.
- Se mantiene estable.
- Muestra una tendencia positiva en el último año.
- Muestra una tendencia positiva en los dos últimos años.

### Código ético

ET01. ¿Dispone la organización de un código ético / de conducta?

- No se encuentra formalizado.
- Está documentado.
- Se ha difundido a nivel de dirección.
- Se ha difundido a todos los empleados.
- Se ha difundido interna y externamente.

Este nuevo modelo de referencia se traduce en un cuestionario de autoevaluación. Es el paso más difícil del proceso de obtención del sello, y a su vez el más útil para las empresas.

En 2022 hemos creado un nuevo formulario más sencillo para que las empresas puedan realizarlo más ágilmente. La diferencia fundamental es que hemos cambiado el cuestionario pasando de preguntas de desarrollo, a preguntas multirrespuesta.

El nuevo cuestionario da menos lugar a la subjetividad (facilitando la tarea a empresas y a evaluadores) y las respuestas ayudan a las empresas a conocer qué siguientes pasos deberían tomar para mejorar en cada aspecto de la gestión empresarial.

# PLATAFORMA DIGITAL. Obtención del sello

**Solicitud**

Si tienes interés en obtener el sello de calidad Madrid Excelente para tu empresa, el primer paso es la presentación de la solicitud oficial. Desde Madrid Excelente contemplamos a todos los sectores, incluso aquellos rechazados por no cumplir los requisitos esenciales para gestionar su certificación. Si tu solicitud es aceptada, nos pondremos en contacto con tu organización para facilitarte el cuestionario de autoevaluación y los siguientes próximos a seguir.

Datos de la organización solicitante

Persona física (particular)  Física  Jurídica

Dominio social  Nombre comercial  NIF / CIF / IEN

Dirección

Código postal  Ciudad  Provincia

Web

Nota: Descripción de la actividad (200 caracteres)

**MADRID excelente**

Correo electrónico \*

Contraseña \*

[Recuperar contraseña](#)

Con el apoyo de **endesa**

**MADRID excelente**

Fecha solicitud  No Expediente

Razon social  Nombre comercial

Test SL  Test

Nombre persona contacto  Apellido persona contacto  Email de contacto  Teléfono de contacto

Test  Test

**Solicitud**  Aprobado

Presupuesto  Aceptado

Fecha / Año 2022

presupuesto pñ

**Cuestionario de autoevaluación**  Comprobado

Comentarios COA

Con el apoyo de **endesa**

**Medio ambiente**

**Introducción**

**Propósito**

Estrategia

Etica y transparencia

Resultados

**Planeta**

Medio ambiente

Sociedad

**Personas**

Empresas

Clientes

Proveedores

**Progreso**

Gestión y transformación

Innovación

**Control operacional**

**Respecto al consumo de agua, la organización.**

- No realiza mediciones.
- Realiza mediciones.
- Fija y cumple objetivos para reducir el consumo de agua.
- Además de lo anterior, calcula su huella hídrica.
- Calcula su huella hídrica y la verifica según estándares reconocidos.

**¿La organización controla y gestiona los vertidos y otros posibles contaminantes?**

- Se cumple con la legislación existente.
- Se mide la cantidad y calidad de los vertidos.
- Además de lo anterior, se realizan medidas de prevención de vertidos.
- En base a las medidas de prevención, se establecen y cumplen objetivos de reducción de vertidos.
- Se adoptan medidas orientadas a conseguir el vertido cero.

**¿Cómo se gestionan los residuos en la organización?**

- No se realiza segregación de residuos.
- Se gestionan los residuos a través de agentes autorizados.
- Se establecen y cumplen objetivos de reducción de residuos.
- Además de lo anterior, se están valorizando al menos el 50% de los residuos.

Con el apoyo de **endesa**

En esta misma línea de facilitar el proceso de obtención del sello Madrid Excelente, hemos presentado una que digitaliza el proceso de obtención del sello.

Después de rellenar la solicitud oficial en la web, la empresa solicitante tendrá acceso a esta herramienta, que se ha desarrollado gracias al apoyo de una empresa certificada, Endesa.

Una vez en esta plataforma, la organización va a tener disponible toda la información relativa a su solicitud: el presupuesto, el cuestionario, la fecha de su evaluación externa, su informe correspondiente, el contrato de concesión, etc.

Esta aplicación cumple con las últimas Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web, (WCAG 2.1).



# ALCANCE DE MADRID EXCELENTE

En los medios, en la web, en redes sociales y a través del uso del sello



WC ♀ ♂ ♿  
RODILLA  
MADRID 1959  
BIENVENIDOS  
Club DE LOS BUENOS  
SANDWICHES

# ALCANCE MADRID EXCELENTE

Acompañando a todas estas actividades se han llevado a cabo acciones dirigidas a posicionar el sello Madrid Excelente, dar a conocer sus ventajas y aumentar el *awareness* entre los ciudadanos.

Se ha definido una estrategia omnicanal de comunicación, establecido el buyer persona y definido los mensajes corporativos.

Llegamos a nuestro público a través de canales propios (web, newsletter, redes sociales) o externos (prensa), gracias a una estrategia de contenidos personalizada, y por el uso que las empresas certificadas hacen del sello.



> 11.700 VISITAS  
A LA WEB



> 7.800  
SUSCRIPTORES  
NEWSLETTER



> 15.100  
SEGUIDORES  
REDES  
SOCIALES



> 2700  
ADHESIVOS  
COLOCADOS



> 200  
IMPACTOS EN  
MEDIOS



> 650 SELLOS  
DIGITALES





# EN LOS MEDIOS. Principales clippings



**El sello de calidad empresarial 'Madrid Excelente' se moderniza y se simplifica la solicitud para conseguirlo**

Actualmente más de 200 compañías cuentan con él, pero su objetivo es llegar a todas las empresas, grandes y pequeñas, de la Comunidad de Madrid



**COPE**



**“Somos un compañero de viaje en la búsqueda de la excelencia de las empresas”**

Entrevista con Rafael Barberá, Director General de la Fundación Madrid por la Competitividad.



**Corresponsables**



**PREMIO MADRID EXCELENTE**

**Samur-Protección Civil, Ifema o el Colegio La Salle, galardonados por la "excelencia en su gestión"**

Más de 700 entidades ya han recibido el galardón 'Madrid Excelente'



**TeleMadrid**



**Europa Press / nacional**

**Ifema Madrid mantiene el sello 'Madrid Excelente' durante dos décadas**



**Europa Press**



**LAVANGUARDIA**

**La Comunidad de Madrid entrega a Endesa el sello 'Madrid Excelente'**

Endesa ha recibido este sábado el sello de calidad 'Madrid Excelente' que otorga la Comunidad de Madrid para certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas y fomentar la competitividad del sector empresarial.



**La Vanguardia**



**Escudero destaca a la Comunidad Madrid como «oportuna» y «referente» en gestión sanitaria**

Escudero destaca priorizar la atención humanizada en la Sanidad: «Lo principal siempre es la persona»

Madrid agradece el «respaldo» de los sindicatos al plan para reabrir las urgencias extrahospitalarias



**OK Diario**



**TORREJÓN DE ARDOZ | Ignacio Vázquez: "El sello de 'Madrid Excelente' significa poder ofrecer a los clientes la garantía de un trabajo bien hecho"**

Una iniciativa para reconocer a todo el tejido empresarial del Corredor del Henares y que acoge Torrejón



**Soy de Madrid**



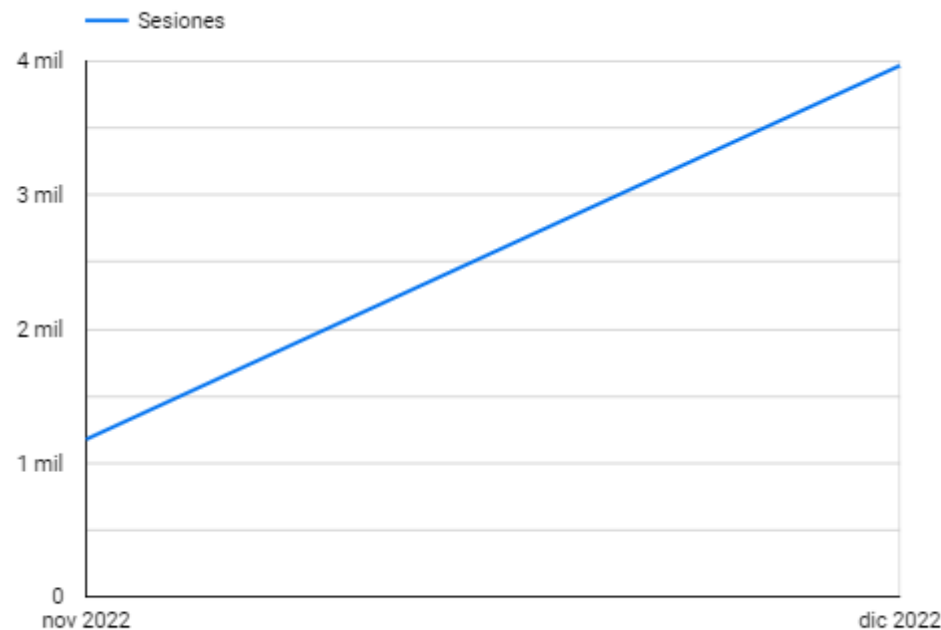
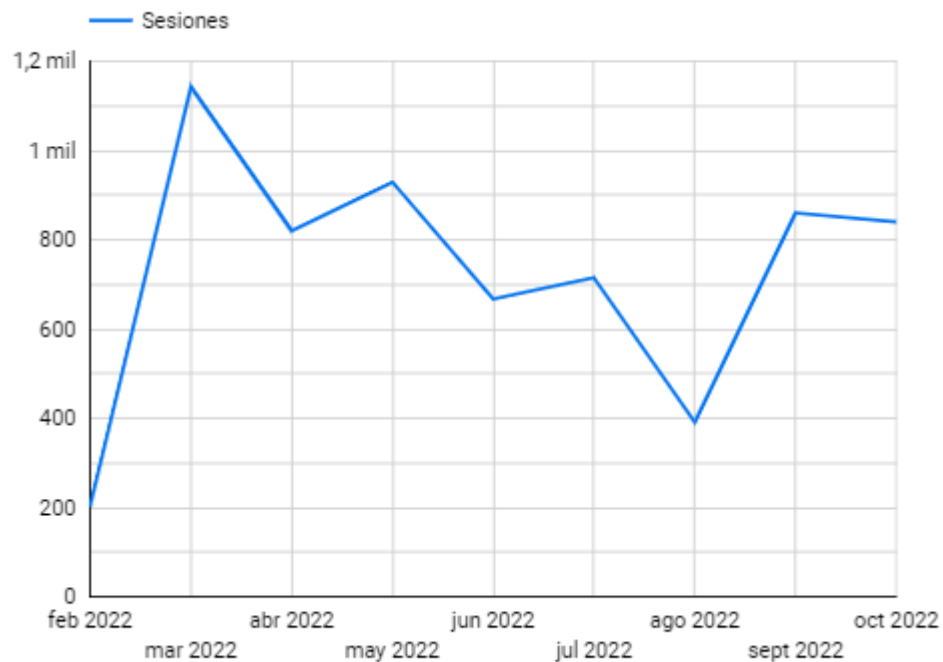
**La Comunidad concede el reconocimiento Madrid Excelente a CaixaBank**



**Madrid Actual**

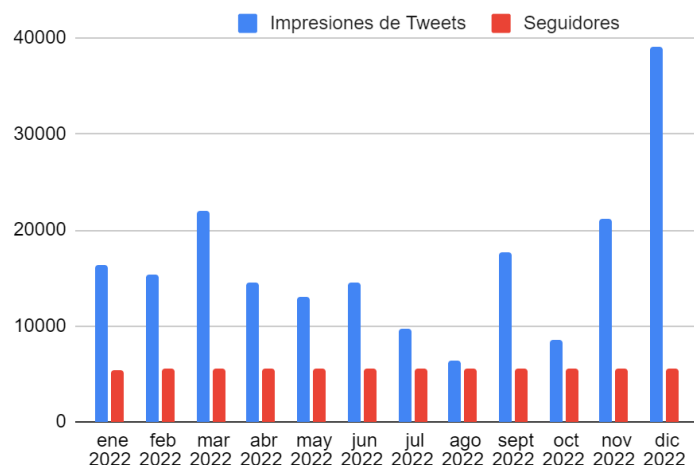
# EN LA WEB

La analítica web nos facilita datos sobre las visitas (sesiones) a la web de Madrid Excelente, tanto en su versión anterior, como en la estrenada en noviembre de 2022. Si bien en el primer periodo, la tendencia fluctúa y difícilmente supera el millar de sesiones, a partir de noviembre y con la llegada de la nueva web, las visitas no hacen más que subir, triplicando el dato en solo dos meses.

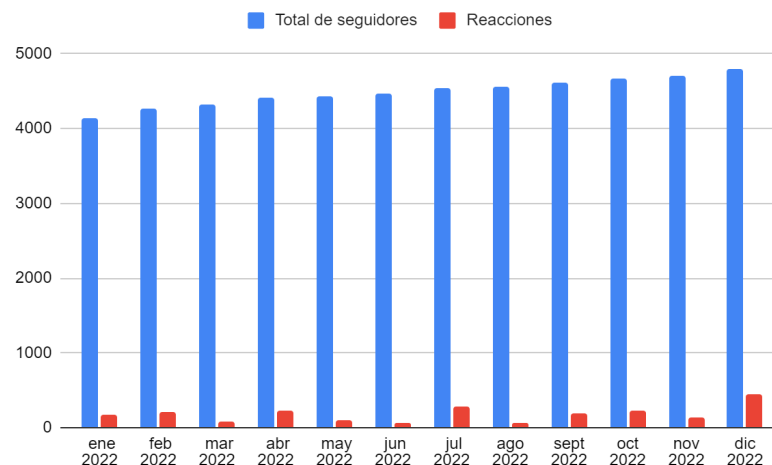


# EN LAS REDES SOCIALES

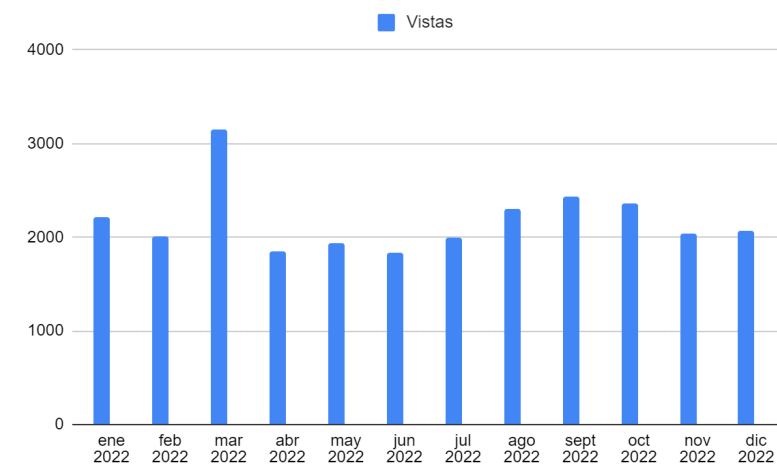
## Twitter



## LinkedIn



## Youtube



La tendencia muestra una evolución alcista, si bien estable, en el número de seguidores en redes sociales. Sin embargo, es posible observar dos picos coincidiendo con el inicio de las nuevas actividades de comunicación y con el cambio de imagen (Marzo y Noviembre de 2022, respectivamente), tanto en impresiones en Twitter, como en reacciones de LinkedIn y vistas en Youtube.

Hemos implantado una estrategia de contenidos basada en la publicación de noticias/reportajes de interés en la web que posteriormente son difundidos en las redes de Madrid Excelente, combinado con la difusión de las buenas prácticas de las empresas certificadas Madrid Excelente. En Youtube, además de servir como plataforma de retransmisión en directo, publicamos vídeos cortos donde son las propias empresas certificadas las que explican los valores del sello y cómo les ayuda ser parte de esta comunidad.

# EN LAS EMPRESAS CERTIFICADAS. Uso del sello

El uso que las empresas certificadas hacen del propio sello nos posiciona en diferentes espacios de la actividad económica, abarcando una gran variedad de sectores: enseñanza, servicios, sanidad, telecomunicaciones o nuevas tecnologías entre otros. Este sello se les ha facilitado en diversos formatos (adhesivo, formato digital, arte final de imprenta, vídeo...) y su uso representa la aceptación de la nueva imagen por parte de nuestros clientes. Señalamos aquí solo algunos ejemplos:



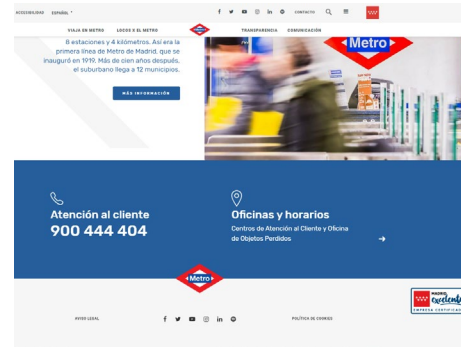
## Colocación en edificios

Universidad Pontificia Comillas



## Flota automovilística

New Net Way



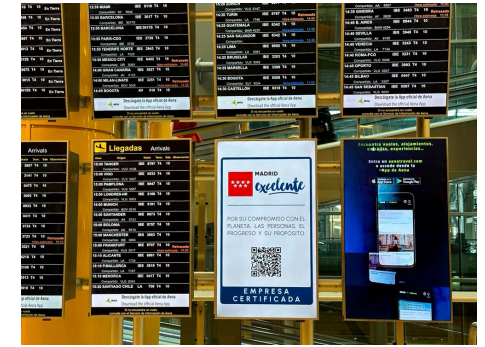
## Uso en la web

Metro de Madrid



## Material de oficina

Colegio Oficial Gestores Administrativos



## Pantallas de vídeo

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas



# ACTIVIDADES

Eventos de networking y sesiones de formación

# EVENTOS



## XX ANIVERSARIO MADRID EXCELENTE

Presidido por el consejero de Economía, Hacienda y Empleo. En este acto se premió a aquellas empresas que, desde la creación del sello Madrid Excelente, se han mantenido fieles al mismo y comprometidas con la búsqueda de la mejora continua.



# EVENTOS



## DESAYUNOS EXCELENTES

Encuentros entre las empresas certificadas y los altos cargos de la Comunidad de Madrid. En total se han realizado cinco Desayunos Excelentes, con los consejeros de Economía, Hacienda y Empleo, Educación y Sanidad, y con los viceconsejeros de Economía y Empleo.



# EVENTOS



## ENTREGAS OFICIALES

En 2022 se han realizado dos actos oficiales de entrega del sello Madrid Excelente, diseñados para los empleados de las organizaciones y para los medios de comunicación.

De manera previa a la renovación de la imagen se hizo entrega del sello a Endesa. CaixaBank fue la primera organización en recibir el nuevo sello.



Entrega del sello Madrid Excelente a Endesa. Mayo de 2022.



Entrega del sello Madrid Excelente a CaixaBank. Diciembre de 2022.



# FORMACIÓN



Atendiendo a los fines fundacionales, proporcionamos formación e información adecuada para la toma de decisiones tendentes a la excelencia empresarial.

En 2022 se han realizado cinco seminarios y jornadas para profesionales, directivos y empresarios.

En estas sesiones formativas contamos siempre con una empresa certificada líder en su sector, como manera de compartir las buenas prácticas de las empresas excelentes.



## Webinar: La experiencia de cliente. Un camino de ida y vuelta.

Empresa invitada: Mutua Madrileña.



## Jornada: La ley de mercado abierto.

Empresas invitadas: Viena Capellanes y Agremia.



## Evento híbrido: El canal online como estrategia de internacionalización.

Empresa invitada: DHL



## Evento híbrido: El bienestar emocional como valor empresarial.

Empresa invitada: FREMAP



## Evento híbrido: Smart culture.

Empresa invitada: Roche Farma.



# ALIANZAS

Asociación CEX: Premios CEX y Premios QIA



# ASOCIACIÓN CEX

**CEX** CENTROS  
DE **EXCELENCIA**

La asociación Centros Promotores de la Excelencia Reúne los esfuerzos que se están realizando en diferentes Comunidades Autónomas en España para potenciar el desarrollo de la cultura de la calidad, la innovación y la excelencia en la gestión de las organizaciones.

CEX reúne a más de 1.757 patronos, socios y entidades colaboradoras; 93 personas dedicadas a la promoción de la calidad, la excelencia y la innovación y 3.102 evaluadores. Madrid Excelente ostenta los cargos de Vicepresidencia y Tesorería de la asociación.

La asociación convoca los Premios CEX a las Buenas Prácticas de Gestión y los Premios Quality Innovation Award (QIA) en sus fases nacional e internacional.



INSCRIPCIONES ABIERTAS

PREMIOS  
CEX 2022



TEMÁTICA:

**TALENTO:**

identificación, gestión y desarrollo

Más info: [centrosdeexcelencia.com](http://centrosdeexcelencia.com)



## PREMIOS CEX 2022

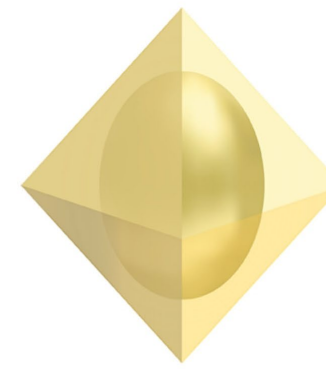
Los Premios CEX son uno de los principales reconocimientos a nivel nacional en excelencia empresarial. Tienen el propósito de contribuir al intercambio de buenas prácticas de gestión entre las empresas y otras organizaciones.

Con 12 ediciones celebradas, cada año las buenas prácticas candidatas se refieren a diferentes áreas de gestión. Este año, el tema elegido ha sido: "Identificación, gestión y desarrollo del talento".

Madrid Excelente, como representante de los CEX ha formado parte del jurado de los Premios, que se entregaron en junio en Bilbao.



# PREMIOS QIA 2022



QUALITY  
INNOVATION  
AWARD

Se trata de una competición nacida en Finlandia para estimular el surgimiento y desarrollo de innovaciones de producto, de proceso, organizativas, etc. El objetivo común de todos los miembros es ayudar a incrementar la competitividad de las organizaciones y de los países participantes.

Empresas ganadoras presentadas por Madrid Excelente:



Spika Tech, mejor innovación potencial en la fase nacional y Award Winner en la categoría de innovación potencial a nivel internacional.



Navantia, mejor innovación en el sector público en la fase nacional y Prize Winner en la categoría de sector público a nivel internacional.



Digital Anatomics, mejor innovación en el área sanitaria en la fase nacional.

# ¡Gracias!



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

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

