

Consejo de Madrid Excelente

Los miembros del consejo asesor de Madrid Excelente, reunidos en la redacción de **CincoDías**.

Cuando la excelencia se convierte en hábito

En un entorno complicado como el que han vivido las compañías en los últimos años, estas han tenido que echar mano de herramientas como la innovación, el liderazgo, la orientación al cliente o la mejora de los procesos para capear el temporal económico. Un conjunto de estos y otros factores son los que conforman la excelencia, objeto de debate del consejo asesor de Madrid Excelente. Este organismo, formado por nueve grandes compañías españolas y encargado de asesorar a la Fundación Madrid por la Excelencia, celebró el pasado viernes su reunión anual, presidida por el consejero de Economía y Hacienda de Madrid, Enrique Ossorio, en la redacción de **CincoDías** para definir los principales retos del tejido empresarial en esta materia.

La directora general de Madrid Excelente, Alejandra Polacci, afirmó que la excelencia en la gestión contribuye a mejorar los resultados a medio y largo plazo, por lo que apostar por este modelo contribuye -aseguró- a que las compañías dispongan de armas para defenderse en un mercado global cada vez más competitivo. Sin embargo, Polacci también recaló que lograr estos objetivos es una ca-

El consejo asesor de Madrid Excelente apuesta por la innovación y la mejora de la gestión empresarial para que las compañías contribuyan al desarrollo económico

rrera de fondo, para lo que hay que trabajar día a día.

Conocer a los clientes y orientarse a sus necesidades, contar con buenos profesionales que conformen un equipo y apostar por la innovación fueron algunas de las ideas más repetidas a lo largo de la reunión del consejo asesor como ejes sobre los que las sociedades deben trabajar. Pero los principios no quedaron limitados a este ámbito, puesto que el consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, Enrique Ossorio, recordó que las Administraciones también tienen que realizar una gestión excelente para prestar unos mejores servicios a los ciudadanos, "aunque a veces se hable de ello con cierta timidez".

Ossorio destacó cómo la Comunidad de Madrid, impulsora del sello Madrid

TEXTO
IRENE LÓPEZ
FOTOGRAFÍA
PABLO MONGE

Excelente, trabaja para favorecer el desarrollo de las empresas. "Vamos a ahondar en las políticas económicas en este sentido porque creemos que generan confianza y seguridad", aseveró el consejero.

Por su parte, los representantes de las compañías presentes en la reunión apuntaron a algunas áreas que, desde su experiencia, consideran claves para perseguir esa mejora constante que contribuye a su propio desarrollo y al del conjunto de la economía. Para Enrique García Candelas, director general de Banco Santander, parte del éxito de esta entidad financiera se debe a su trabajo de innovación estratégica, así como a su apuesta por la diversificación. García Candelas también destacó el liderazgo y la anticipación ejercidos por el banco que, según explicó, ya se encuentra in-

merso en un proceso de modernización para seguir persiguiendo la excelencia.

Desde la perspectiva de Juan Carlos Gallego, director general territorial de Madrid de La Caixa, los valores constituyen otro pilar básico para mejorar la competitividad. "En nuestro caso son el liderazgo, la confianza y el compromiso social", apuntaba el directivo, las guías que sigue la entidad para desarrollar y, posteriormente, concretar su estrategia.

Blanca Montero, subdirectora general de Banco Sabadell, añadió a estos la medición rigurosa, a través, por ejemplo, de certificaciones y la especialización. Montero explicó cómo el negocio base de esta entidad se mantiene en el centro de la estrategia de la compañía en todos los procesos que llevan a cabo, ya sea la internacionalización o la búsqueda de nuevas ideas.

Generosidad, compromiso, esfuerzo, ambición y optimismo son los valores que, por su parte, promueven en la empresa de servicios Grupo Norte. "Los tenemos grabados a fuego porque pensamos que son indispensables para nosotros, pero también para el resto de organizaciones que quieran ser sostenibles", sentenció en su intervención el director general de Grupo Norte, Raúl Díez.

Consejo de Madrid Excelente

**ENRIQUE OSSORIO**

Consejero de Economía de la Comunidad de Madrid

“Las comunidades autónomas también deben aspirar a la excelencia. Tenemos que intentar que nuestra gestión sirva para generar más riqueza en los territorios”

**ALEJANDRA POLACCI**

Directora general de Madrid Excelente

“La calidad es rentable, lo han demostrado las empresas que forman parte de este consejo asesor y que por ello se han convertido en la guía y el referente para otras compañías”

**ENRIQUE G. CANDELAS**

Director general de Banco Santander

“En Santander siempre hemos apostado por la innovación como vehículo para lograr la excelencia, y de esta forma se ha convertido en uno de los valores corporativos del grupo”

**J. CARLOS GALLEGO**

Director general territorial en Madrid La Caixa

“Valores, procesos y personas son las cuestiones básicas en las que hay que fijarse a la hora de marcar la diferencia y de conseguir que esta sea sostenible en el tiempo”

**BLANCA MONTERO**

Subdirectora general de Banco Sabadell

“En nuestro caso, decidimos apostar por la calidad cuando todavía no habíamos alcanzado el desarrollo actual y no podíamos aún destacar ni por tamaño ni por precio”

**FERNANDO BUENO**

Director de Innovación de Mutua Madrileña

“Se habla mucho de la excelencia cuando las cosas van mal, pero también hay que perseguirla cuando todo funciona bien. Las empresas no deben conformarse”

**EMMA FERNÁNDEZ**

Directora general de Indra

“La cultura de empresa se convierte en aspecto clave en una gran organización que tiene que trabajar para mantener vivo el espíritu emprendedor de sus miembros”

**JORGE RAMÍREZ**

Director general de finanzas de Roche

“Los acuerdos estratégicos con otras instituciones constituyen también un buen ejemplo de excelencia e innovación; en nuestro caso, forman parte del desarrollo de la I+D”

**RAÚL DÍEZ**

Director general de Grupo Norte

“La innovación es el eje central de nuestro plan para los próximos tres años. Creemos que es la herramienta que en estos momentos nos puede ayudar a crecer”

**J. PABLO HERRERA**

Director financiero de Sage

“Las pequeñas y medianas empresas terminarán por recorrer el mismo camino de adaptación a la tecnología que ya han hecho las grandes, pero es necesario ayudarlas”

Los miembros del consejo también coincidieron en la relevancia que tiene para las empresas contar con un equipo de profesionales cualificados y comprometidos. En este sentido, el director de innovación de la aseguradora Mutua Madrileña, Fernando Bueno, se mostró convencido de la importancia de lograr que los empleados se comprometan con los objetivos. “Trabajamos mucho la gestión de las personas porque las consideramos un pilar fundamental de nuestro negocio”, concluyó.

Tecnología e innovación

Encontrar nuevas formas de adaptarse a las necesidades de los clientes y de mejorar los procesos de las empresas constituye, en la actualidad. Una de las bases para su crecimiento. Algunos sectores, como el farmacéutico, dependen en gran medida de la innovación. Por ello, Jorge Ramírez, director general de finanzas de Roche Farma, explicó que su empresa está apostando por modelos como el de la medicina personalizada. “No debemos olvidar que lo más importante es el paciente”, comentó el representante de la farmacéutica que también hizo referencia a la importancia de innovar en la gestión sanitaria en el sector. “Tene-

mos que dejar de ser un proveedor más y jugar el papel de socios”, aseguró Ramírez.

Otra de las áreas en las que la innovación se perfila como una herramienta imprescindible es la tecnología. “Todo apunta a que el nuevo modelo productivo estará basado en ella”, señaló Juan Pablo Herrera, director financiero de la multinacional de software de gestión empresarial Sage. El portavoz de la compañía apuntó que España no está siendo capaz de aprovechar el momento que se vive en este sentido, pero hizo sobre todo hincapié en lo mucho que afectará la obsolescencia de los sistemas a las pymes si no se apuesta por la adaptación en ámbitos como el digital.

Para Emma Fernández, directora general de Indra, compañía dedicada a la consultoría tecnológica, la mejora de la oferta en su sector pasa necesariamente por los departamentos de I+D. “La revolución que estamos viviendo nos obliga a revisar continuamente nuestro plan estratégico”, afirmó también esta ejecutiva en referencia a los continuos cambios que se producen en este entorno y a los que las empresas se deben sumar.

Tras recalcar la importancia de estos procesos, Fernández mostró su preocu-

pación por la reducción en el número de profesionales que deciden enfocar su carrera hacia el ámbito científico-técnico pese a la relevancia que este tiene en la actualidad y que cobrará en el futuro. “Las personas son nuestro principal activo”, dijo la directora general de Indra, por lo que consideró que es necesario poner el foco en mejorar los procesos educativos con la intención de paliar la falta de profesionales de alta cualificación en este sector. La ejecutiva de Indra explicó que esta circunstancia ha llevado a que la compañía se expanda fuera del país en busca de clientes, pero también de trabajadores que dominen este sector tan específico, pero a la vez transversal al resto.

Y es que, por ejemplo, los representantes de las entidades bancarias presentes en la junta también mencionaron la importancia que tiene para su negocio el desarrollo de diversos canales que se puedan adaptar a las necesidades de todo tipo de clientes.

El enfoque al exterior fue otro de los denominadores comunes citados por muchas de las empresas del consejo asesor de Madrid Excelente para conseguir ser más competitivas y marcar la diferencia con respecto a la competencia. Y

El consejo coincidió en la relevancia que tiene para las empresas contar con profesionales cualificados y con su compromiso

también, la necesidad de invertir en responsabilidad social corporativa se hizo un hueco en el análisis del concepto de la excelencia.

En cualquier caso, todas las recetas aportadas desde la experiencia por estas compañías pasan por la constancia, según sus propias palabras. “Buscamos la excelencia permanente”, apuntó el director general de Banco Santander. “El proyecto sostenible y consolidado que tenemos hoy ha sido producto de mucho esfuerzo y de una larga trayectoria”, sostuvo la directiva de Indra.

Apoyar a las empresas para que pongan en práctica las ideas lanzadas por los miembros del consejo es la tarea que tiene ahora por delante Madrid Excelente, que tal y como expuso su directora general, ejercerá de guía para que el tejido corporativo pueda identificar los puntos de los que debe partir y en qué tiene que mejorar para salir de situaciones difíciles y perseguir así una mayor competitividad.

“Somos lo que hacemos día a día, de forma que la excelencia no es, no puede ser, un acto aislado, sino que debe convertirse en un hábito”, sentenció Alejandra Polacci citando al filósofo griego Aristóteles.