



# IRENE NAVARRO

Directora general de  
Madrid Excelente

ESTHER PORTA

“Soy una madrileña de origen del Alto Aragón que ha vivido su infancia en Málaga, ciudad de la que todos son buenos recuerdos”. Su trayectoria profesional se ha realizado en el ámbito privado, fundamentalmente en los sectores jurídico y universitario; pero “aterricé hace escasamente dos años en el sector público, del que tengo que decir me ha sorprendido muy positivamente al encontrarme unos magníficos profesionales, que muchas empresas multinacionales seguro que estarían encantadas de poder contar con ellos”. Navarro es licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y doctora en Derecho por la Universidad de Alcalá. También es diplomada en Derecho Comunitario por la Escuela Diplomática de Madrid, Máster en Derecho Comunitario y académica correspondiente de la Real Academia Española de Jurisprudencia y Legislación. Hasta su nombramiento como directora general de Madrid Excelente ocupaba el cargo de directora general de Formación de la Comunidad de Madrid. A su vez, es miembro del Consejo Asesor de la Fundación Tejerina, presidenta del Club Acher por el Desarrollo Social y la Diversidad, vicepresidenta del Foro Europeo de Resiliencia, miembro del Consejo de Madrid Womans Week y miembro del Club de Consejeros en el Club Financiero Génova. También pertenece a la Federación de

**“La gestión del sello ‘Madrid Excelente’ detecta puntos fuertes y débiles, y ayuda a mejorar a las empresas”**

Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias y del Comité Científico y Organizador del Seminario Internacional Interuniversitario de Biomedicina y Derechos Humanos.

### ¿Qué ha aprendido de su bagaje laboral?

He aprendido que lo más importante son las personas. He tenido suerte siempre con la gente que ha trabajado conmigo; me gusta trabajar en equipo y tener proyectos y horizontes ilusionantes que, compartidos, se consiguen.

### ¿Qué balance hace de su dirección de Madrid Excelente?

Llevo cinco meses al frente de la Fundación Madrid por la Excelencia, es pronto para hacer un balance. Lo que sí que puedo decir es que me he encontrado con un proyecto en marcha y un buen equipo. Un sello *Madrid Excelente* muy bien elaborado y procedimentado y con unos procesos de trabajo claros y definidos; y con unos *Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes*, que reconocen a empresas y a instituciones merecedoras del calificativo de *excelente*. Vamos a potenciar el sello *Madrid Excelente* en todos los sectores y a impulsar la Cátedra Madrid Excelente y el Observatorio de la Excelencia de la Comunidad de Madrid. Continuaremos organizando el Congreso Internacional de Excelencia, que este año cumple su novena edición y la segunda edición de los *Premios a la Excelencia de las Personas*. Además, nuestra intención es que más entidades y empresas públicas y privadas acrediten su gestión con Madrid Excelente, pues cuanto mejor sea la gestión mejores servicios recibirán los ciudadanos y mayor transparencia, eficacia y competitividad.

### ¿Cuántas empresas hay certificadas?

Actualmente 350 empresas de todos los tamaños y sectores. Uno de mis objetivos es, como ya he indicado, aumentar el número de empresas certificadas con el sello *Madrid Excelente*. A las empresas e instituciones de Madrid Excelente nosotros no las hacemos excelentes, porque ya lo son, pero sí vamos a ponderar y avalar con nuestro sello una óptima gestión y unos excelentes servicios y productos.

### ¿Cómo definiría a las empresas Madrid Excelente?

Son empresas que apuestan por la excelencia a 360 grados, implicadas con el entorno que las rodea, son innovadoras y creen en la



**“El sello ‘Madrid Excelente’ tiene unos procesos de trabajo muy definidos”**

**“A mejor gestión, mayor transparencia, competitividad y eficacia”**

**“En Madrid hay empresas innovadoras de primer nivel”**

responsabilidad social corporativa y su prioridad son los clientes. Las empresas Madrid Excelente tienen un afán de mejora constante y el sistema de gestión del sello las ayuda en este objetivo, puesto que detecta sus puntos fuertes y débiles y establece áreas de mejora.

### ¿En qué parámetros se fijan más para otorgar el galardón?

El sello se sustenta en un sistema de gestión empresarial basado en tres pilares: la excelencia, la responsabilidad social corporativa y la confianza de los clientes. Nos fijamos en estos tres parámetros por igual. Las empresas candidatas al sello cumplimentan un cuestionario de autoevaluación en el que se puntúan y detallan sus logros en estos conceptos explicados anteriormente. Posteriormente, un evaluador externo visita la empresa para corroborar lo que ha detallado la empresa y realiza un informe de evaluación de la gestión de la compañía.

### Hay pymes, grandes empresas, ONG. ¿Qué valoración hace de eso?

Una empresa gestiona bien independientemente de su tamaño. La excelencia no está relegada solo a las grandes empresas e instituciones. De hecho, Madrid Excelente, desde sus inicios, apostó por extender y promover la excelencia en las pymes madrileñas, porque es una garantía de competitividad para ellas. En cuanto a las ONG, obtener una certificación posibilita la mejora y el avance de las entidades con un reconocimiento externo que les permite diferenciarse de las demás.

### ¿Qué sectores predominan en las empresas certificadas?

Hay empresas de todos los sectores. Predomina el de la educación/formación, porque es un sector preocupado por la calidad e interesado en acreditar su gestión. Pero empresas del sector de las telecomunicaciones, de servicios, del tercer sector, de la hostelería y de la restauración, etc., tienen el sello de *Madrid Excelente*. Queremos potenciar todos los sectores productivos de la Comunidad de Madrid impulsando y poniendo en valor las excelentes empresas e instituciones de nuestra Comunidad desde la Fundación Madrid por la Excelencia.

### ¿En qué consisten los convenios que tiene suscritos?

Madrid Excelente tiene acuerdos de colaboración con otros organismos y empresas nacionales e internacionales para impulsar la excelencia y promover la competitividad de las compañías. Por poner algunos





ELISA SENRA

**“Lo importante es extender la cultura de la calidad y la excelencia”**

**“Vamos a reforzar la colaboración con Marca España”**

**“Actualmente tienen el sello 350 empresas de todos los tamaños”**

ejemplos, tenemos acuerdos con escuelas de negocio de intercambio de ponentes para nuestras jornadas de formación y congresos, ya que siempre intentamos contar con los mejores en un tema o sector de actividad para ayudar a las empresas a impulsar sus negocios. Vamos a reforzar nuestra relación y colaboración con Marca España, así como con las Universidades públicas y privadas de Madrid. También realizamos actividades conjuntas con otros organismos similares a Madrid Excelente en otras comunidades autónomas. Pertenecemos a la Asociación de Centros Promotores de la Excelencia, cuyo principal objetivo es el de unir los esfuerzos que se están realizando en diferentes regiones para potenciar, de forma conjunta y coordinada entre sus asociados, el desarrollo de la cultura de la calidad, la innovación y la excelencia en la gestión empresarial de nuestro país. Y lo mismo con otros organismos internacionales, como la Fundación Iberoamericana para la Calidad, American Society for Quality (ASQ) o Asia Pacific Quality Innovation (APQO).

#### **¿Cuántas empresas esperan certificar en 2017?**

A corto plazo no nos ponemos una meta cuantitativa, sino cualitativa. Creemos que lo importante es extender la cultura de la calidad y la excelencia a las empresas madrileñas, y ayudar a divulgar que la calidad y una buena gestión empresarial son rentables, tanto para las compañías como para los ciudadanos.

#### **¿Qué retos de futuro tiene Madrid Excelente?**

Como he comentado antes, extender la excelencia a todos los sectores de actividad. Queremos impulsar los sectores más pujantes y más relevantes para la economía contando a la sociedad aquellas actividades que se hacen de manera excelente. En la Comunidad de Madrid tenemos empresas de primer nivel, innovadoras, creativas, que desarrollan productos y servicios extraordinarios y de gran trascendencia social... Tenemos que contar mucho más lo bueno, dar a conocer proyectos en algunos casos casi desconocidos. En Madrid, la calidad tiene siete estrellas. Además, también queremos poner en marcha nuevos proyectos de la mano de empresas y organismos punteros y de interés para el sector empresarial madrileño con el fin de potenciar la excelencia en la Sanidad, la Educación y otros sectores relevantes para la economía y la sociedad madrileña.