

## Los galardones QIA reconocen el fomento de la innovación

Hasta el 15 de septiembre se podrán recibir candidaturas

S. M. MADRID.

Cada vez más organizaciones valoran la posibilidad de alcanzar metas profesionales a través de su candidatura a premios empresariales, que a su vez, también son cada día más comunes en el entorno de las

compañías. Un ejemplo de estas competiciones es la de *Quality Innovation Award (QIA)* creada en 2007 por Excellence Finland con el objetivo de impulsar proyectos innovadores en las empresas y organizaciones, así como compartir experiencias y dar reconocimiento local e internacional a las mejores iniciativas.

En este sentido, y según apuntan desde la organización, la fecha de presentación de candidaturas

permanecerá abierta hasta el próximo 15 de septiembre.

Los premios permiten a los candidatos obtener una evaluación externa independiente y cualificada, además de conocer otras experiencias y promover la cultura innovadora.

Para participar, las empresas e instituciones interesadas deberán desarrollar una innovación que cumpla cinco características: novedad, utilidad, aprendizaje, orien-

tación al cliente y efectividad. Entre las categorías se encuentran la de microempresas y *startups*, pymes, gran compañía, responsabilidad, potencial y sectores social y sanitario, educativo y público.

Los premios cuentan con una primera fase nacional, que tendrá lugar en Madrid el 27 de noviembre, y una segunda a nivel internacional, el 8 de febrero, y en la que se hará entrega del Premio QIA. Las innovaciones ganadoras pasan

a la segunda fase donde el jurado de varios países elige a los ganadores en cada categoría.

### Metodología del jurado

Durante el proceso de selección, el jurado analizará la documentación y seleccionará las tres innovaciones más destacadas, emitiendo un informe de *Puntos fuertes y Áreas de mejora*. Finalmente, se elegirá la innovación ganadora en cada categoría.

## Gestión Empresarial



1. Real Casa de Correos, en la Puerta del Sol, de Madrid. 2. Javier Moreno, director de marketing de Atento y Sergio Ortiz, gerente de marketing, junto a Engracia Hidalgo. 3. Carlos Álvarez, presidente de Santalucía. 4. Carlos Pedro de la Higuera, dtor. de Cooperativa Gredos San Diego y Luis Beckmann, dtor. de calidad y evaluación. 5. Roberto Tejedor, chef ejecutivo de Grupo La Máquina. 6. Alberto Pérez, dtor. comercial de Tecisa. 7. Pascual Rubio, dtor. de organización de Univalve y Juan María Gorostidi, vicepresidente. 8. Carmen Pacheco, dtora. del colegio Santa María de la Hispanidad, y Jesús Yagüe, dtor. de calidad. ELISA SENRA



información que nos permite estar más cerca del cliente y atender mejor sus necesidades".

Algunos de los premiados también hablaron del papel clave que la digitalización está cumpliendo en el ámbito de la relación con el cliente. Éste fue el caso de Javier Moreno, director de marketing y soporte de ventas de Atento, quien indicó a *eEconomista* que "ahora está en auge la transformación digital y todas las compañías han creado departamentos específicos de este ámbito. Sin embargo, aunque tienen claro lo que quieren, no saben cómo llegar a ello, y ahí nuestro papel es acompañarles".

El entorno educativo tampoco se libra de este modelo de innovación. Así, para el director de calidad del Colegio Santa María de la Hispanidad, "la digitalización ha sido una de las ramas más importantes. Hace unos cinco años, éste fue precisamente uno de nuestros planes de mejora. Invertimos en

La digitalización está transformando la relación de los consumidores con las entidades

pizarras digitales para todo el centro y en una buena conexión via fibra óptica", explica Yagüe, y añade que esta revolución "ha supuesto un cambio radical en la manera de enseñar".

Por su parte, la industria del seguro se encuentra también inmersa en un proceso de transformación, donde la innovación se presenta como la palanca fundamental del crecimiento.

En este sentido, el director general de Santalucía, Andrés Romero, contaba a *eEconomista* que el mundo del seguro se dirige a "un entorno diferente, con un modelo nuevo de conexión con el cliente, quien busca relacionarse de forma distinta". Así, y con esta idea sobre la mesa, Romero indicó los retos a los que se enfrenta el sector, como es el caso de las pensiones: "Tenemos que dar un servicio de calidad a los clientes para proteger su patrimonio, seguridad y confort", explicó.

El objetivo de estos galardones no es otro que el de mejorar las pautas de funcionamiento de las empresas, una idea que compartieron desde Univalve. Así, su directora de atención al cliente y de asesoría jurídica, Victoria Chávez, indicó ayer que "lo más importante es que estos premios nos ayuden a mejorar. Además, el jurado hace una serie de recomendaciones que ya estamos estudiando, para mejorar con eso nuestro trabajo".

Bajo esta décima edición, estos galardones se consolidan como el medio para seguir fomentando las buenas prácticas empresariales entre las organizaciones madrileñas.

empleo y riqueza, porque el mayor efecto tractor para atraer inversiones es tener un régimen fiscal favorable", explicó.

En cuanto a los temas que representan la actualidad madrileña, Lázaro se pronunció también sobre los recientes cortes de Gran Vía: "Nos parece muy bien que el Ayuntamiento se plantee cuál va a ser el modelo de ciudad, pero creemos que es muy peligroso tomar una decisión parcial respecto a un eje tan importante. Por eso es necesario diseñar modelos de forma analítica y estructural, pensando de forma global en ciudadanos, empresas y turistas".

### La deuda más baja

En la misma línea de crecimiento se pronunció también la consejera de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, quien aseguró que "la Comunidad de Madrid está liderando este crecimiento. Más de 95.000 personas se dieron de alta en la Seguridad Social y tenemos la deuda más baja de toda España en relación al Producto Interior Bruto (PIB)". En

### Coherencia y liderazgo, criterios de elección por parte del jurado

Para la elección de los premiados, el jurado ha tenido en cuenta criterios de liderazgo y coherencia, orientación al cliente y confianza otorgada en las fases de preventa, venta del producto y prestación del servicio, así como prestaciones de garantía y soporte, tal y como han explicado desde la organización. Del mismo modo, se han estudiado los resultados en los clientes con medidas como la imagen general, los productos y servicios, las ventas y el servicio de posventa y fidelidad. Por último, se ha

atendido a indicadores de rendimiento con mediciones internas que ofrecen información acerca de premios y reconocimientos externos, resultados de calidad de producto y servicio, así como tratamiento de quejas y reclamaciones y fidelidad del cliente. De forma adicional a estos galardones, la Comunidad cuenta con la marca Madrid Excelente, que reconoce la excelencia total en gestión de las empresas que apuestan por la innovación, el liderazgo, la calidad, la responsabilidad social y las personas.

este sentido, Hidalgo subrayó algunas de las actuaciones realizadas desde la Administración Pública como la aprobación de un plan en materia de empleo con los interlocutores sociales por el que se destinarán 650 millones de euros

de inversión de forma conjunta para incentivar la contratación de calidad y aumentar la empleabilidad, sobre todo en sectores "emergentes donde se están produciendo puestos de trabajo", concluyó.

Para continuar por esta senda, la

directora general de Madrid Excelente recordó la necesidad de convertir en fortalezas los factores que identifican la excelencia. En ellos incluyó "actividades concretas con desempeños notables como la gestión de la sanidad -pública y privada-, o actividades de formación y capacitación, poniendo atención a las necesidades de empleo, al aprendizaje bilingüe o a la gestión de recursos financieros", aseguró Navarro. Asimismo, recordó otras fortalezas presentes en la región como la gestión del transporte y la necesidad de potenciar la digitalización y las nuevas tecnologías "para una innovación continua".

Durante el acto, intervino también Octavio Ramírez, director comercial de empresas de Madrid de Banco Santander, quien dio las gracias a la Comunidad de Madrid por "fomentar la gestión de la excelencia empresarial contribuyendo a la competitividad de las pymes". Precisamente, para potenciar este aspecto, Ramírez recordó la importancia de las nuevas tecnologías, las cuales "ofrecen un volumen de