

# XIII Premios

“Madrid Excelente”  
a la confianza de los clientes



La Fundación Madrid Excelente tiene como objetivo que la Comunidad de Madrid se posicione como un **referente a nivel nacional e internacional** destacando sus valores intrínsecos excelentes.

En su misión de **ayudar al desarrollo, la innovación y la competitividad de la Comunidad**, la Fundación gestiona la **marca de calidad "Madrid Excelente"**, iniciativa pionera de la Comunidad de Madrid que reconoce y certifica la excelencia en la gestión de las empresas e instituciones. Las organizaciones distinguidas con el Sello Madrid Excelente obtienen la confianza de los consumidores, el reconocimiento de la sociedad en su conjunto y el respaldo de la Comunidad de Madrid, lo que ha permitido a las empresas certificadas una contrastada mejora en sus ventas y ampliación de sus mercados.

Además, con la finalidad de que los ciudadanos reciban servicios y productos de calidad y para promover e impulsar la excelencia en la gestión de empresas e instituciones en la Comunidad, Madrid Excelente premia anualmente las mejores prácticas de gestión de las organizaciones y la confianza depositada en ellas por los clientes.

Madrid Excelente convoca **la Decimotercera Edición de los Premios "Madrid Excelente" a la Confianza de los Clientes**.

# objetivos

## de los premios

Los objetivos perseguidos con la convocatoria y concesión de los Premios Madrid Excelente son:

- ★ Servir como elemento eficaz de prestigio y reconocimiento a la excelencia en gestión.
- ★ Fomentar que las empresas y organizaciones orienten su gestión hacia los clientes para garantizar su confianza contribuyendo a la mejora de la satisfacción de los clientes como factor clave para garantizar la continuidad y desarrollo exitoso de las entidades radicadas en la Comunidad de Madrid.
- ★ Impulsar los diferentes sectores empresariales y la competitividad de las entidades contribuyendo a dinamizar la economía regional.

# categorías

## de los premios

Los Premios, en su decimotercera edición, se convocan en 7 categorías:

- ★ **Grandes Empresas y Grandes Grupos Empresariales:** Empresas y grupos empresariales que cuenten con más de 250 empleados y una facturación superior a 50 millones de euros.
- ★ **Pymes:** Empresas con menos de 250 empleados y/o con una facturación inferior a 50 millones de euros, o bien un balance anual no superior a 43 millones de euros y que no estén participadas en más de un 25% por otras grandes empresas, con la excepción de sociedades públicas de participación, sociedades de capital riesgo e inversores institucionales o financieros.
- ★ **Microempresas:** Empresas con menos de 10 empleados y con un volumen de negocio o balance general anual que no supere los 2 millones de euros, independientemente de su sector.
- ★ **Organizaciones sin ánimo de lucro:** Entidades cuyo fin no es la consecución de un beneficio económico. Entidades cuya figura jurídica sea de Asociación, Fundación, Cooperativa, etc.

- ★ **Sector Sanitario:** Empresas o instituciones del sector sanitario, independientemente de su tamaño (excepto microempresas).
- ★ **Sector Educativo:** Empresas o instituciones del sector educativo, independientemente de su tamaño (excepto microempresas).
- ★ **Sector Turístico:** Empresas o instituciones del sector turístico, independientemente de su tamaño (excepto microempresas) . Están incluidos en esta categoría la hotelería, la restauración y el transporte.

La elección de la categoría convocada deberá estar debidamente acreditada mediante la presentación de la documentación correspondiente y en el propio formulario de solicitud.

# quién puede presentarse a los premios

A los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes pueden presentarse cualquier empresa u organización de la Comunidad de Madrid, privadas o públicas, de cualquier tamaño y sector, estén o no en posesión del sello Madrid Excelente.

Las entidades que hayan sido galardonadas en ediciones anteriores tan solo podrán presentarse pasadas 3 ediciones desde la obtención del Premio.

Las entidades que se hayan presentado en ediciones anteriores pero que no han obtenido el Premio podrán presentarse en siguientes ediciones, siempre y cuando presenten avances significativos en su gestión y los planes de mejora desarrollados.

Se entiende por empresa u organización de la Comunidad de Madrid aquella que tenga sus instalaciones y desarrolle sus actividades productivas en la Comunidad de Madrid, aunque no tenga sede social en la misma.

# documentación a presentar

La documentación a presentar por los candidatos es la siguiente:

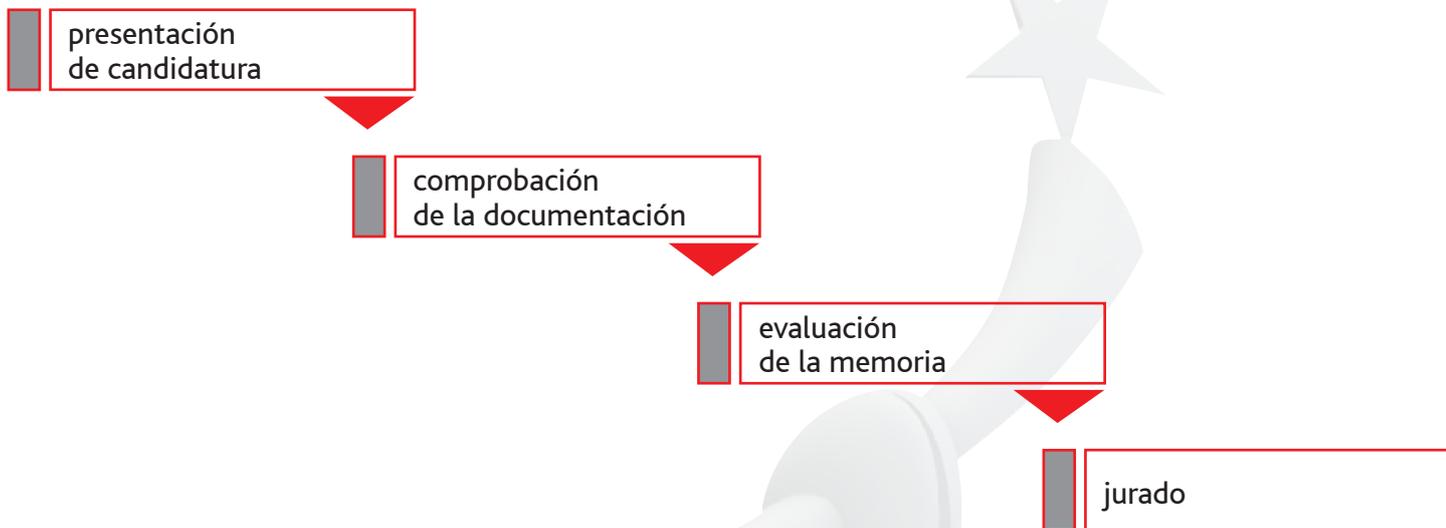
1. Formulario de solicitud cumplimentado.
2. Documento acreditativo de su condición de empresa o entidad de la Comunidad de Madrid.
3. Documento acreditativo del tamaño de la organización y del sector.
4. Memoria de la organización (no excederá las 50 páginas y se entregarán dos copias en papel y una en formato electrónico.)

Los documentos 1, 2 y 3 se enviarán por correo electrónico a la dirección [premios2019@madridexcelente.com](mailto:premios2019@madridexcelente.com).

El documento 4 se entregará en la Sede de la Fundación Madrid por la Excelencia (c/ Velázquez, 53 – 28001 Madrid).

Toda la documentación presentada en las candidaturas será tratada con absoluta confidencialidad.

# sistema de evaluación



# concesión de los premios

Los Premios serán entregados a los ganadores en un acto público que se anunciará oportunamente.

Las entidades premiadas\* recibirán un trofeo conmemorativo.

La Fundación Madrid Excelente difundirá las mejores prácticas de las entidades galardonadas.

Los Premios pueden quedar desiertos en cualquiera de sus categorías.

*\* La obtención del Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes no dará derecho a la licencia de uso del sello Madrid Excelente. Aquellas empresas o instituciones interesadas en la obtención del Sello Madrid Excelente deberán seguir el procedimiento correspondiente según se indica en nuestra página web [www.madridexcelente.com](http://www.madridexcelente.com).*

# calendario

## EVENTO

Presentación de las solicitudes

Presentación de memorias

Evaluación de las memorias para selección de finalistas (visitas in situ)\*

Reunión del Jurado para selección de ganadores

Concesión de los Premios

## FECHA

◀ hasta el 31 de enero de 2019

◀ hasta el 26 de marzo de 2019

◀ de abril a junio de 2019

◀ septiembre de 2019

◀ último trimestre de 2019

\* Se podrán realizar evaluaciones in situ en las organizaciones finalistas a criterio de las Organización de los Premios.

# critérios

## de los premios

### CRITERIOS

### ASPECTOS

#### 1. Liderazgo y Orientación al Cliente

##### 1.1.- Liderazgo y Coherencia

- Definición de Misión, Visión y Valores de la Organización.
- Comunicación y despliegue de la Política y Estrategia.
- Coherencia en la actuación de Directivos con los Valores de la Organización.
- Utilización de canales de comunicación bidireccionales y relación con grupos de interés.
- Facilitación de recursos para consecución de objetivos, apoyo a iniciativas de mejora y reconocimiento de logros.

##### 1.2.- Orientación al Cliente

- Identificación y segmentación de clientes, investigaciones de mercado.
- Comprobación de especificaciones de producto/servicio.
- Sistema de gestión de reclamaciones.
- Definición de objetivos y medición de niveles de satisfacción del cliente.

#### 2. Confianza de los Clientes

##### 2.1.- Preventa

- Plan Estratégico Comercial e Imagen de Marca.
- Política de Marketing responsable.
- Análisis de necesidades de información de clientes de productos/servicios.
- Procesos de comunicación de características de productos/servicios.
- Diseño de nuevos productos/servicios junto a clientes.
- Identificación de productos/servicios.
- Realización de pruebas piloto.
- Certificación específica de productos/servicio.

##### 2.2.- Venta del producto/Prestación del Servicio

- Recogida de percepción de clientes de productos/servicios.
- Grado de conocimiento del personal de procesos e indicadores relacionados con la satisfacción del cliente.
- Proceso de control de la venta.
- Utilización de tecnologías de la información para mejorar la venta.

##### 2.3.- Garantía y Soporte

- Utilización de la información del cliente para mejorar productos/servicios.
- Procesos de atención al cliente y posventa.
- Asesoramiento a clientes sobre uso responsable de productos/servicios.
- Sistema de seguridad de la información de clientes.
- Búsqueda de diferenciación y fidelización de clientes por la Organización.

#### 3. Resultados en los Clientes

##### 3.1.- Medidas de percepción: Mediciones directas por medio de encuestas de satisfacción a clientes que ofrezcan resultados sobre:

- Imagen general.
- Productos y servicios.
- Ventas y servicio posventa.
- Fidelidad.

##### 3.2.- Indicadores de rendimiento: Mediciones internas que ofrezcan información sobre el rendimiento de la organización en las siguientes áreas:

- Premios y reconocimientos externos.
- Resultados de calidad de producto y servicio.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Fidelidad.

# sistema de puntuación

## CRITERIOS

## ASPECTOS A PUNTUAR

### 1. Liderazgo y Orientación al Cliente

- 1.1 Liderazgo y Coherencia.
- 1.2 Orientación al Cliente.

### 2. Confianza de los Clientes

- 2.1 Preventa.
- 2.2 Venta del producto/Prestación del Servicio.
- 2.3 Garantía y Soporte.

### 3. Resultados en los Clientes

- 3.1 Medidas de percepción.
- 3.2 Indicadores de rendimiento.

- Enfoque.
- Despliegue.
- Evaluación y Revisión.

- Tendencia.
- Objetivos.
- Comparaciones con la competencia.

El desarrollo de los criterios anteriores debe hacerse según el concepto de Mejora Continua basado en el ciclo de la mejora "Plan-Do-Check-Act" (planificar-hacer-comprobar-revisar).

## Los aspectos se definen como sigue:

- ★ **Enfoque:** Planteamiento global del Criterio y grado en que se contemplan todas las áreas indicadas por cada Subcriterio.
- ★ **Despliegue:** Nivel de implantación a lo largo de la Organización, de forma que cubra la mayor parte de las funciones y niveles organizativos.
- ★ **Evaluación y Revisión:** Como la organización mide y revisa la efectividad del enfoque y del despliegue, y cómo se mejoran cuando es necesario.
- ★ **Tendencia:** Evolución positiva o negativa de los Resultados a lo largo del tiempo.
- ★ **Objetivos:** Cómo comparan los Resultados con los Objetivos de la Organización.
- ★ **Comparaciones con la competencia:** Cómo comparan los Resultados con los obtenidos por otras organizaciones.

Cada uno de los subcriterios se puntuará porcentualmente en una escala del 0 al 100% conforme a unas matrices de valoración preestablecidas.

La puntuación final de cada Criterio será la media aritmética de los resultados obtenidos en cada subcriterio.

