

Engracia Hidalgo preside la entrega de los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes en su 12ª edición

---

## La Comunidad premia a empresas y organizaciones que orientan su gestión hacia los clientes

- El Ejecutivo regional muestra su apoyo al sector empresarial madrileño con estos galardones
- La consejera de Economía destaca el compromiso de la Comunidad con la iniciativa empresarial y el crecimiento

**29 de noviembre de 2018.**- La Comunidad de Madrid renueva su apoyo a las empresas y organizaciones madrileñas que han alcanzado su excelencia de gestión y en la confianza de sus clientes. El Ejecutivo regional ha otorgado hoy, un año más, los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes, que en esta convocatoria han recaído en siete organizaciones.

La consejera de Economía, Empleo y Hacienda, Engracia Hidalgo, ha presidido la entrega de la 12ª edición de estos galardones y ha destacado el compromiso de la Comunidad en el apoyo al sector empresarial madrileño, a la vez que en el cuidado de los servicios y productos que se ofrecen a los usuarios y consumidores madrileños.

Durante su intervención, la consejera ha recordado que el Gobierno regional trabaja para “instaurar las condiciones necesarias para estimular el crecimiento, la iniciativa empresarial, la competitividad y la productividad, gracias en gran medida a una política económica eficiente y rigurosa”. En este sentido, ha destacado que los Presupuestos de la Comunidad para 2019 combinan una mayor apuesta por los servicios públicos, un compromiso con la estabilidad presupuestaria y una nueva reducción impositiva para los madrileños, que supondrá un alivio conjunto de 200 millones el próximo año.

Las empresas y entidades premiadas han sido DHL Express y el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, *ex aequo* en la categoría Grandes Grupos Empresariales/ Grandes Empresas; SECOE, en la categoría de Pymes; Grupo Médico Jurídico Durango, en la de Microempresas; Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid, en la de Organizaciones sin Ánimo de Lucro; el Colegio Santa María la Blanca, en la categoría Sector Educativo; y el Hospital Universitario Fundación de Alcorcón, en la de Sector Sanitario.

“Obtener un reconocimiento por la confianza de los clientes supone conocerlos, identificarse con sus necesidades y dar respuestas a sus expectativas para

aumentar su satisfacción, que es lo que han hecho las empresas que reconocemos hoy”, ha señalado la consejera.

La finalidad de los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes es que los ciudadanos reciban servicios y productos de calidad, así como impulsar la excelencia en la gestión de empresas e instituciones. En esta edición se han creado dos categorías nuevas – Sector Educativo y Sector Sanitario- por ser dos áreas de gran importancia para los madrileños, en las que la confianza y la satisfacción de los clientes cobran especial relevancia, tal y como ha explicado en su intervención la directora general de Madrid Excelente, Irene Navarro.

## **PROCESO TÉCNICO DE LOS PREMIOS**

Las organizaciones galardonadas han tenido que pasar un riguroso proceso técnico hasta resultar ganadoras, al presentar una memoria específica desarrollando tres criterios de la gestión que son el Liderazgo y la Orientación al Cliente, la Confianza de los Clientes y los Resultados en los Clientes. Posteriormente, el equipo evaluador visitó a las organizaciones finalistas, que pasaron al jurado de los premios, quien determinó por puntuación las organizaciones ganadoras.

En esta edición el jurado ha estado integrado por miembros de CEIM, la Cámara de Comercio de Madrid, IFEMA, la Asociación de la Prensa de Madrid, la Asociación Española para la Calidad (AEC), la Fundación Iberoamericana de la Calidad (FUNDIBEQ), la Asociación de Centros de la Excelencia (CEX), el Club de Excelencia en Gestión y representantes de la Comunidad de Madrid.

El acto de entrega de la XII edición de los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes ha estado patrocinado por Banco Santander y ASISA y ha contado con la colaboración de Talgo, Grupo Fuertes, Legado Ibérico, Quesos Palancares, Cervezas Villa de Madrid y Taurus United Brands.

## **COMPLEMENTO AL SELLO MADRID EXCELENTE**

Junto con los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes, la Comunidad de Madrid pone a disposición de las empresas y las instituciones otra herramienta que también distingue a las organizaciones que gestionan bien y lo demuestran. Se trata del sello Madrid Excelente, que reconoce la excelencia en gestión a nivel global de toda la organización; esto es, su relación con los clientes, pero también con los empleados, los proveedores, los accionistas, en definitiva, con la sociedad en su conjunto. El sello Madrid Excelente distingue, de esta forma, a las empresas que apuestan por la calidad, la innovación, la RSC y las personas.