



# TELVENT

José Montoya Pérez

Vicepresidente

Madrid, 7 y 8 de octubre de 2008



# Nuestro Agradecimiento a la Comunidad de Madrid

Por poner en marcha esta iniciativa anual  
Madrid Excelente

Por haber distinguido a Telvent en su  
Primera Edición



# La confianza de nuestros Clientes está siempre presente

En nuestra Definición: Alto Valor Añadido

En nuestra Misión: Gestión de Procesos

En nuestros Valores: Honestidad y Respeto

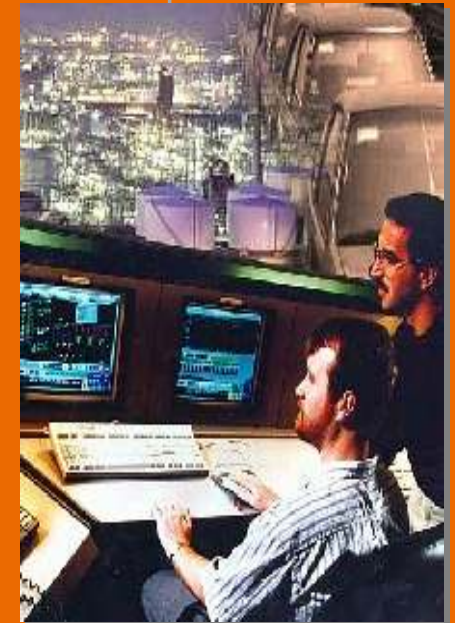
En nuestra Visión: Crear un Mundo Sostenible



# Modelo de Gestión por Procesos

## Procesos Clave de Negocio: Verticales

- Energía.
- Medio Ambiente.
- Administraciones Públicas.
- Tráfico y Transporte.
- Servicios Globales de IT.





# Modelo de Gestión por Procesos

## Procesos Específicos

Comunes pero diferenciados por Vertical

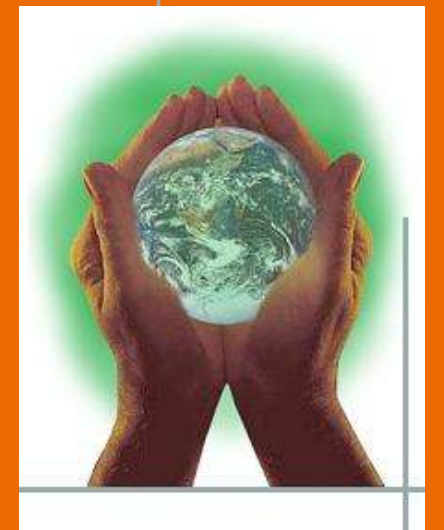
- I+D+i
- Software
- Fabricación.

## Procesos de Apoyo

Comunes e idénticos por Vertical

- Financiero
- Fiscal
- Prevención de Riesgos Laborales
- Gestión de Calidad y Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Corporativa

Gestión individualizada con Objetivos a alcanzar





# Análisis de Necesidades de Nuestros Clientes

- Medir la confianza del Cliente.
- Análisis de requisitos y necesidades del Cliente.
- Calidad en la prestación de servicios.
- Búsqueda permanente de la competitividad.



# Desarrollo de Proyectos

- Herramientas de Resolución de Problemas - IRPs - .
- Acciones de Mejora - AMs - .
- Definición de Objetivos y Medición de Niveles de Satisfacción. Encuesta de Satisfacción de Clientes.



# El Camino a la Excelencia

El camino no es fácil ni corto .....

- Iniciado hace más de 30 años.
- Adaptación a ISO 9001 y 14001 (1994 / 1999).
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a su iniciativa sobre Cambio Climático “Caring for Climate”.
- Implantación del modelo EFQM (2000).
- Sello de Plata a la Excelencia Europea. Superación del nivel de 400 puntos en evaluación EFQM.





# El Camino a la Excelencia

Numerosos Premios a la Excelencia Empresarial, entre ellos, los mas recientes:

- ✓ Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Cliente. (2007).
- ✓ II Premio Castilla y León a la Excelencia en la Gestión de Grandes Empresas, junto con una mención especial a la Responsabilidad Social (2007).
- ✓ Premio Príncipe Felipe a Excelencia Empresarial a la “Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones junto con una nominación a la “Internacionalización” (2008).

Animamos a todas las Empresas Madrileñas a Participar





# Nuestra Contribución a la Sociedad

## Aportación a la Sociedad

- Movimiento de Hidrocarburos.
  - 60% en Norteamérica y Latinoamérica
- Transporte y Distribución de Energía Eléctrica.
  - 140.000 GWh @ 100 Millones de Personas.
- Movimiento de pasajeros en redes de Metro y Ferrocarril.
  - 2.500 Millones de pasajeros.
  - 900.000 cancelaciones diarios en Metro Madrid.
- Gestión de tráfico rodado.
  - 10 Millones de vehículos por 895 cruces en Madrid.
- Integridad de Pasaportes.
  - 18 Millones.
- Emisión de DNİ e





# La Confianza de los Clientes

Más del 80% de las ventas es a Clientes Recurrentes

Más de 20 años de fidelidad de algunos de nuestros Clientes

Crecimiento anual superior al 20%

Única empresa española, que cotiza en el Nasdaq





# Vivimos en un entorno no exento de retos

Crecimiento acelerado de la Población

Mayor Consumo de Alimentos

Mayor Consumo de Agua

Consumo de Energía, crecimiento exponencial

Expansión generalizada de los Procesos Industriales

Incremento de la Contaminación Atmosférica



# Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente

## Gestión de Gases de Efecto Invernadero

- Compromiso con la Sostenibilidad de nuestro mundo y el de nuestros hijos.
- Certificación independiente.



## Inventario de Emisiones

- Estimación de las emisiones asociadas a nuestra actividad.
- Reducción paulatina de emisiones.

**Objetivo: Borrar nuestra huella de emisiones de GEI**



# Se necesita Talento Humano

Complicidad de las Administraciones Públicas e Iniciativa Privada

Formación de Calidad

Responsabilidad Medioambiental y Social

Excelencia en el Estudio y en el Trabajo

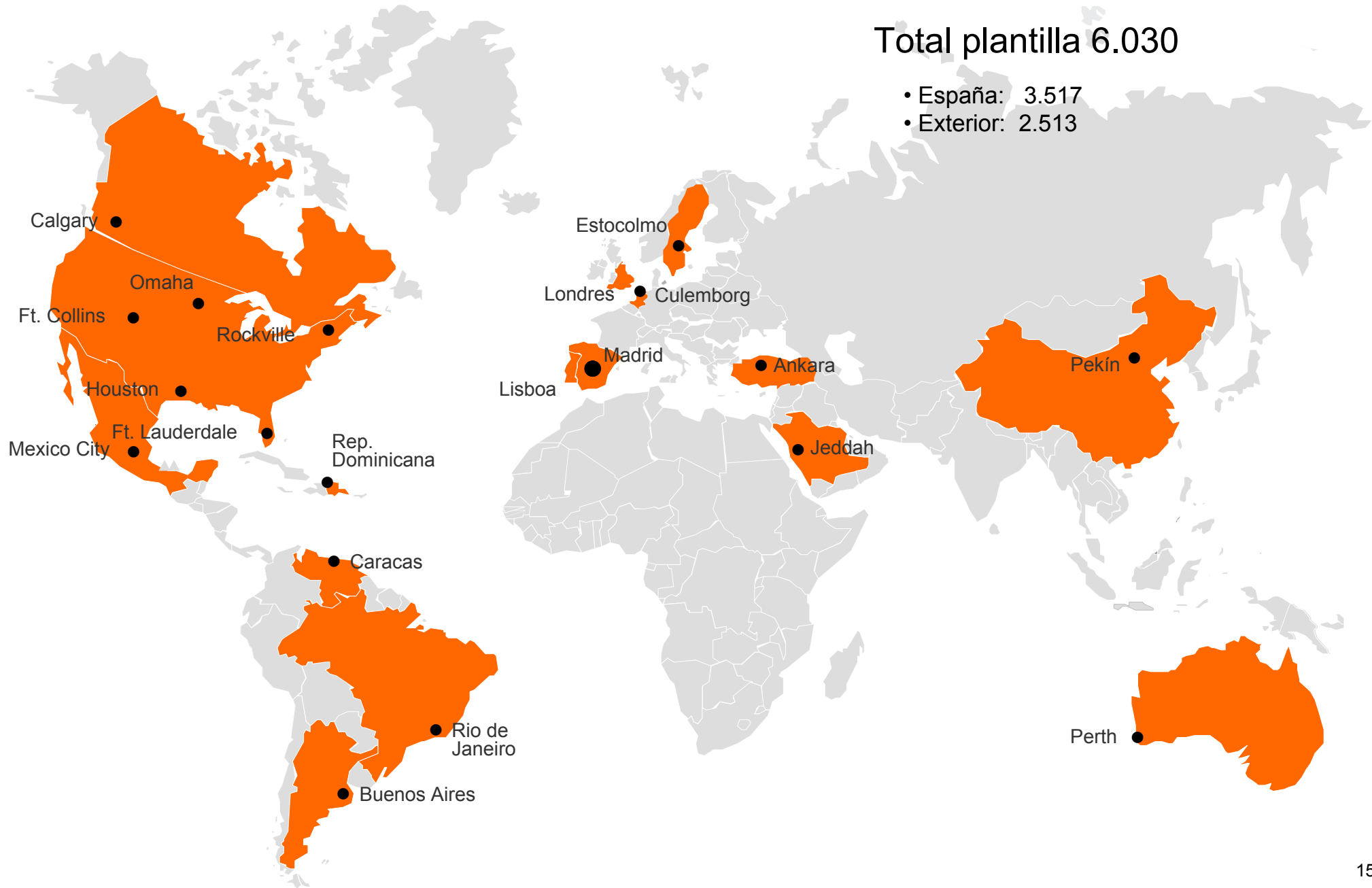
Desarrollo Empresarial y fomento del Espíritu Emprendedor



## ¿Dónde Estamos Presentes?

Total plantilla 6.030

- España: 3.517
- Exterior: 2.513



# TELVENT

IT for a Sustainable and Secure World



*Who owns the future?*



**Madrid**

**EXCELENTE**