

# VI Premios "Madrid Excelente" a la confianza de los clientes



La Comunidad de Madrid es sede de las principales empresas radicadas en nuestro país y acoge además una importante cantidad de pequeñas y medianas empresas.

Para ayudar a las empresas y organizaciones madrileñas a alcanzar la excelencia empresarial, la Comunidad de Madrid constituyó la Fundación Madrid por la Excelencia dentro de la Consejería de Economía y Hacienda, sin ánimo de lucro, presidida por la propia Presidenta de la Comunidad y cuyos objetivos son impulsar la innovación, la calidad y el compromiso de las empresas madrileñas con su propio futuro y el de la Comunidad que las alberga.

El sello de garantía que gestiona la Fundación es **Madrid Excelente**, cuyos valores se basan en tres pilares:

- ★ Principios fundamentales de la Excelencia en Gestión
- ★ Responsabilidad Social Corporativa (económica, ambiental y social)
- ★ Confianza de los consumidores

De esta forma y buscando como objetivo final que los madrileños perciban servicios de calidad, la Fundación Madrid por la Excelencia convoca en esta ocasión la Quinta Edición de los **Premios a la Confianza de los Clientes**, que, con carácter anual, premian a las mejores empresas de la Comunidad de Madrid por la excelencia de su gestión y la confianza depositada en ellas por los clientes.

# objetivos

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 orienten su gestión hacia los clientes para ganar su confianza contribuyendo a la mejora de la satisfacción de los clientes como factor clave para garantizar la continuidad y desarrollo exitoso de las empresas radicadas en la Comunidad de Madrid.
- ★ Impulsar la competitividad de las empresas contribuyendo a dinamizar la economía regional.

# modalidades de los premios

Se convocan **dos clases de Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes**:

- ★ **Premio** a las empresas y organizaciones que estén en posesión del sello Madrid Excelente y destaquen por la excelencia en su gestión y la confianza depositada en ellas por los clientes.
- ★ **Premio** a las demás empresas y organizaciones de la Comunidad de Madrid que han obtenido la confianza de los clientes por la calidad de sus productos y servicios.

Ambos Premios se convocan a su vez en cuatro modalidades:

- ★ **Grandes grupos empresariales:** Empresas y organizaciones con más de 5.000 empleados y/o facturación superior a 1.000 Millones de Euros.
- ★ **Grandes empresas:** Empresas que no siendo grandes grupos empresariales 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.

- ★ **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.

En total la Comunidad de Madrid otorgará 8 premios.

La clasificación como Grupo Empresarial, Grande, Pyme u Organización sin ánimo de lucro 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:

- ★ Aquellas empresas u organizaciones que estén en posesión del sello Madrid Excelente.
- ★ Cualquier empresa u organización de la Comunidad de Madrid de cualquier tamaño en las modalidades aplicables.

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

Las empresas que hayan obtenido alguna mención, pero no el Premio, podrán presentarse en siguientes ediciones siempre y cuando presenten avances significativos en su gestión teniendo que presentar los planes de mejora desarrollados.

Se entiende por empresa u organización de la Comunidad de Madrid aquellas que tengan sus instalaciones y desarrollen sus actividades productivas en la Comunidad de Madrid, aunque no tengan sede social en la Comunidad de Madrid. Aquellas empresas u organizaciones que dispongan de centros de trabajo fuera ésta Comunidad deberán limitar el alcance de su candidatura a las actividades realizadas en sus centros productivos de Madrid.

# documentación a presentar

La documentación a presentar por los candidatos es la siguiente:

- ★ Formulario de solicitud.
- ★ Memoria de la organización.

Además, aquellas empresas y organizaciones de la Comunidad de Madrid que no estén en posesión del sello Madrid Excelente deberán presentar:

- ★ Documentación acreditativa de su condición de empresa de la Comunidad de Madrid.
- ★ Documentación acreditativa del tamaño de la organización.

En el caso de que la solicitud y/o documentación presentada fueran incompletas o erróneas, se requerirá a los solicitantes para que subsanen la falta o acompañen los documentos preceptivos en un plazo de diez hábiles.

Toda la documentación de las empresas que presenten su candidatura será tratada con absoluta confidencialidad.

Se entregarán dos copias de la Memoria en papel y una en formato electrónico.

La Memoria no deberá exceder de 50 páginas.

La documentación se entregará en la Sede de la Fundación Madrid por la Excelencia (C/Velázquez, 53 28001 Madrid).

# sistema de evaluación



# concesión de los premios

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

Las empresas premiadas\* recibirán un trofeo conmemorativo.

La Fundación Madrid por la Excelencia difundirá las mejores prácticas de las empresas galardonadas.

Los premios pueden quedar desiertos en cualquiera de sus categorías.

\* La obtención del Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes para las empresas que no dispongan de la licencia de uso del sello Madrid Excelente no dará derecho al uso de la misma

# calendario

## EVENTO

## FECHA

Presentación de las solicitudes

◀ hasta el 4 de Noviembre de 2011

Presentación de memorias

◀ hasta el 22 de Diciembre de 2011

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

◀ Febrero 2012

Reunión del Jurado para selección de ganadores

◀ Abril de 2012

Concesión de los Premios

◀ Mayo de 2012

\* A criterio de la Organización de los Premios, se podrán realizar evaluaciones in situ de las organizaciones finalistas

# critérios

## de los premios

### CRITERIOS

### ASPECTOS

#### 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.

#### 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 de cliente.

#### 3. Confianza de los Clientes

##### 3.1.- 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 producto/servicio.

##### 3.2.- 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.

##### 3.3.- Garantía y Soporte

- Utilización de la información del cliente para mejorar los 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.

#### 4. Resultados en los clientes

##### 4.1.- 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.

##### 4.2.- 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

### 1. Liderazgo y Coherencia

### 2. Orientación al Cliente

### 3. Confianza de los Clientes

- 3.1 Preventa.
- 3.2 Venta del producto/Prestación del Servicio.
- 3.3 Garantía y Soporte.

### 4. Resultados en los Clientes

- 4.1 Medidas de percepción.
- 4.2 Indicadores de rendimiento.

## ASPECTO A PUNTUAR

- 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 para 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:** Cómo 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.

A su vez, la puntuación final de la Organización será la media aritmética de las puntuaciones de los Criterios.