

PODCAST 17 MADRID EXCELENTE (JUNIO 2024)

- **JAVIER VARELA:** Decía Aristóteles que la excelencia no es un acto sino un hábito. Te damos la bienvenida a nuestro podcast calidad punto social. Mi nombre es Javier Varela y en este capítulo vamos a entrevistar a Elena Mantilla, directora general de la Fundación Madrid por la Competitividad y de Madrid Excelente. Hablaremos con ella, entre otras cuestiones, del balance de más de dos décadas de existencia del sello Madrid Excelente, de las ventajas de este distintivo y de por qué un centro o servicio de atención social podría disponer de él.
- **OFELIA LÓPEZ:** Mi nombre es Ofelia López y en esta entrevista también escucharemos algunas de las iniciativas que se están impulsando desde Madrid Excelente. Elena, el modelo Madrid Excelente cuenta con más de veinte años de implantación en la Comunidad de Madrid. ¿Qué balance se puede hacer de estos años de existencia de este sello?
- **ELENA MANTILLA:** Durante su creación, hace más de 20 años, por el gobierno regional de la Comunidad de Madrid, el sello ha pasado por momentos muy buenos y otros no tan buenos, igual que todas las empresas. Desde el principio, las grandes empresas del tejido productivo de nuestra región confiaron en Madrid Excelente, y 25 de ellas siguen confiando en nosotros. Empresas desde Telefónica o Fremap, HM hospitales, Sacyr o Metro de Madrid. Otras se fueron sumando en momentos económicamente no tan buenos, pero que han querido contar con Madrid Excelente para mejorar la calidad en su gestión. Estoy hablando de empresas como El Corte Inglés, Viena Capellanes o Línea Directa. Pero no solo hablamos de grandes empresas, sino que también en Madrid Excelente contamos con las medianas y con las pequeñas empresas. También contamos con colegios profesionales y con asociaciones del tercer sector, que para nosotros son tremendamente importantes. Ahora estamos apostando también por las startups, como es el caso de Cabify o de Nanostine, que se han sumado a esta familia de empresas excelentes. En definitiva, pequeñas empresas, grandes, emprendedores... confían en el sello de Madrid Excelente para generar valor a las empresas, y desde aquí, desde Madrid Excelente, trabajamos día a día para impulsar a todo tipo de empresas a ser más competitivas. Somos los catalizadores del cambio y el sello es una herramienta para ayudar a los pequeños a ser medianos y a los medianos a ser más grandes. ¿Cómo? Transformando los modelos de gestión de la calidad.
- **JAVIER VARELA:** ¿Qué necesidades o peticiones plantean las empresas y entidades que cuentan o quieren contar con el sello Madrid Excelente y cómo les dais respuesta?
- **ELENA MANTILLA:** Desde mi llegada en julio del año pasado a la Fundación Madrid por la Competitividad, el equipo se ha reunido con más de 300 empresas de manera individual. Con eso hemos podido testear lo que ellas quieren, y lo que nos piden es que Madrid Excelente sea el punto de encuentro del tejido empresarial madrileño con la Administración Pública. Por eso, desde Madrid Excelente hemos impulsado los *Inspiring Mornings*, que son encuentros empresariales donde altos directivos con propósito todos ellos... Pablo Fernández Álvarez, socio fundador de Clikalia y seis récord Guinness de los Récords por nadar 24 horas en un mar abierto; o Juan Urdiales, Job&Talent, vienen a nuestra sede a compartir sus casos de éxito, siempre acompañados de un representante del gobierno regional. Por Madrid Excelente han venido a dar una charla inspiradora desde el Viceconsejero de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, José María García, el Viceconsejero de Economía y Empleo, Daniel Rodríguez Asensio, la Directora de Formación

de la Comunidad de Madrid, la Directora General de Empleo del Servicio Público de Empleo, el Director General de Transformación Digital de nuestra región... Hacemos y ponemos en marcha también *Pioneros*, que son una serie de encuentros interactivos y sectoriales que tienen como objetivo tratar temas transversales de alto impacto empresarial. Lo último lo hicimos en el campus de *Google for startups*, y tuvimos la suerte de contar con el Consejero de Digitalización de la Comunidad de Madrid, Miguel López-Valverde, pues otro de nuestros objetivos fundamentales es ese punto de encuentro entre la Administración Pública y el sector privado, porque la Comunidad de Madrid apuesta claramente por esta colaboración público-privada.

- **OFELIA LÓPEZ:** Y hablando del ámbito de servicios sociales, hay entidades de nuestro sector que disponen de este sello ¿Qué les está aportando a su gestión y por qué le recomendaría a un centro o servicio de atención social contar con este distintivo?
- **ELENA MANTILLA:** Efectivamente, son muchas empresas y entidades del ámbito de los servicios sociales que confían en Madrid Excelente, como es el caso de la Fundación Juan XXIII, que obtuvo el sello a comienzos del año, en manos de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, doña Rocío Albert López-Ibor; la Cruz Roja; la Fundación Tacumi... Respondiendo a la segunda parte de la cuestión, cuáles son los beneficios o por qué recomendamos este sello de calidad Madrid Excelente para centros, instituciones o empresas de servicios sociales, son las siguientes: en primer lugar, el reconocimiento de la calidad, el sello es un distintivo de calidad que puede mejorar la imagen y la reputación de la entidad. En segundo lugar, la diferenciación: ayuda a destacar entre otras organizaciones similares. La transparencia: este sello implica cumplir con ciertos estándares y criterios, lo que demuestra compromiso con la excelencia en la gestión. Confianza: puede generar confianza en los usuarios y beneficiarios de los servicios sociales, Y, por último, y no menos importante, la promoción: la Comunidad de Madrid promociona a las entidades que cuentan con este sello, lo que puede incrementar su visibilidad y, por tanto, su competitividad. Decirte que, en este último año, se ha incrementado en un 54% el número de nuevas entidades que se han adherido al sello de calidad de Madrid Excelente respecto al año 2022, y en un 140% el número de nuevas solicitudes en el año 2023, respecto al año anterior, con lo cual te quiero decir que la Comunidad de Madrid cada día está apostando más por este tipo de sellos de calidad que lo que implican es una apuesta continua y constante por la excelencia.
- **JAVIER VARELA:** ¿Cuáles son las principales características del sello Madrid Excelente y cómo se obtiene?
- **ELENA MANTILLA:** El sello de calidad en Madrid Excelente es el distintivo de calidad avalado por el gobierno de la Comunidad de Madrid desde hace 23 años. También quiero decir aquí que es el único sello de calidad que avala la excelencia en la gestión, único en Europa, y la Comunidad de Madrid es pionera al haberlo implementado hace más de 20 años. Certificamos a las empresas madrileñas que apuestan por la excelencia a través de diferentes ámbitos. Empresas que tienen un propósito, que tienen valores. Madrid Excelente tiene como propósito ayudar a las empresas o instituciones de la Comunidad de Madrid a desarrollarse como entidades competitivas, entidades innovadoras y responsables con el medio ambiente y con la sociedad en su conjunto. Es una marca, Madrid Excelente, transversal, que contempla todos los sectores, todo tipo de empresas e instituciones, que se enfoca en la integración de tendencias actuales, iniciativas y normas y está comprometida con las empresas e instituciones y la sociedad madrileña, impulsando cambios y potenciando la transformación y, además, es una marca abierta, es una marca inclusiva, transparente, sostenible y voluntaria. ¿Cuáles son las ventajas que obtienen las empresas,

instituciones, organismos que apuestan por un sello de calidad como el de Madrid Excelente? La reputación: el sello avala a la empresa y refuerza su imagen ante los clientes, pacientes, competidores. El networking: en Madrid Excelente ofrecemos una red de contactos robusta a través de todos los eventos empresariales que estamos organizando desde principios de año. Vamos a empezar a hacer el séptimo *Inspiring Morning* y el tercer *Pioneros* en nuestra región. Aprendizaje: ofrecemos formación permanente a través de cursos especializados y seminarios para profesionales y empresarios, da comienzo la primera clase de Inteligencia Artificial Generativa que hemos impulsado conjuntamente con ICADE para todas nuestras empresas adheridas. En septiembre empezaremos un curso de *English for business*, gracias al impulso de la Dirección General de Formación de la Comunidad de Madrid, y vamos a invitar a todas las empresas que tienen el certificado de calidad de la Comunidad de Madrid. Además, también ofrecemos planes de mejora. Cada año elaboramos un informe técnico con los puntos fuertes y con los puntos débiles y áreas de mejora de cada organización que se adhiere a nuestro sello. Mejoramos el funcionamiento interno y se obtienen de esta manera mejores resultados, por lo tanto, las instituciones, con ello, se convierten en más rentables y más competitivas. Logramos mejorías en la satisfacción de los usuarios, la mejora continua en los procesos se traduce, sin lugar a duda, en la mejora en los procesos y en los servicios. Innovación, ¿en qué sentido? El seguimiento anual permite adaptarse a la innovación permanente de cada sector, visibilizamos a las compañías y, sobre todo, tienen más notoriedad, porque preparamos, los preparamos para premios, desde Madrid Excelente, no solamente premios nacionales, sino también que los preparamos desde aquí a competiciones internacionales. La segunda pregunta ¿cómo se obtiene? Es una forma muy sencilla a pesar de que también quiero subrayar que el sello de Madrid Excelente es uno de los sellos más rigurosos y exhaustivos para obtenerlo. De ahí, el prestigio, durante más de 23 años del sello Madrid Excelente. En primer lugar, hay un cuestionario de autoevaluación en la cual la gerencia de la institución, de la empresa de cualquier ámbito tiene que responder a más de 100 preguntas sobre la calidad en todos los ámbitos desde la P de personas, la P de propósito, la P de planeta y la P de progreso. Una vez ha cumplimentado este cuestionario de autoevaluación hay una segunda fase, que es la fase de la auditoría, donde unos autores independientes y expertos en calidad y certificados, evalúan lo que se ha contestado en esa autoevaluación de 135 cuestiones diferentes. Es un proceso, el de auditor, que dura entre uno y dos días dependiendo de lo que la empresa en cuestión considere que necesita. Y luego, la tercera fase es una comisión de calidad que se hace en Madrid Excelente con empresas de distintos ámbitos, en las cuales evaluamos que la fase 1, la autoevaluación, la fase 2, auditoría independiente y externa, ha sido correctamente y aquí se vota si efectivamente esa institución es apta para conseguir un sello de calidad como el de Madrid Excelente. Por lo tanto, desde aquí quiero animaros a todos a que cumplimentéis, os acerquéis a Madrid Excelente, nos preguntéis en qué podemos ayudar respecto a la implementación de estándares mínimos de calidad que también son exigidos por Europa y que Madrid lo ha implementado hace 23 años. Así que aquí Madrid Excelente es una casa abierta para todos, es un sello de todos, es un sello abierto, integrador, transparente y voluntario y estamos aquí para recibirlos con los brazos abiertos. Muchísimas gracias por su atención.

- **OFELIA LÓPEZ:** Has escuchado nuestro podcast calidad punto social. Te esperamos en próximas entregas donde abordaremos diferentes temas relacionados con la calidad. Hasta el siguiente podcast. Un saludo.

- **VOZ INSTITUCIONAL (MYRIAM FERNÁNDEZ):** Subdirección General de Calidad e Innovación, Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Comunidad De Madrid.