

El consejero de Economía, Hacienda y Empleo ha entregado hoy el distintivo a la compañía aérea española

La Comunidad de Madrid concede a Iberia su sello de calidad *Madrid Excelente*

- La calidad en el servicio al cliente, su compromiso social y la reducción de emisiones de CO₂ algunas de las prácticas sometidas a evaluación
- Más de 700 organizaciones de todos los ámbitos han sido merecedoras de esta certificación desde el año 2001

10 de enero de 2023.- La Comunidad de Madrid ha concedido su sello de calidad *Madrid Excelente* a la aerolínea española Iberia, tras evaluar la calidad en el servicio al cliente, el trato que reciben sus empleados, sus avances innovadores y su compromiso con la sostenibilidad medioambiental y social. El consejero de Economía, Hacienda y Empleo, Javier Fernández-Lasquetty, ha visitado hoy el Centro de Control Operativo de esta empresa.

Acompañado del director general de la Fundación Madrid por la Competitividad, Rafael Barberá, Fernández-Lasquetty ha entregado el distintivo al presidente de la compañía, Javier Sánchez-Prieto. De esta forma, la organización se suma al resto de entidades que cuentan con la marca y que contribuyen con su actividad al desarrollo económico y social de la región.

En el caso concreto de Iberia, y alineados con los valores que pretende reconocer el Gobierno regional, se han puesto en valor las iniciativas para la reducción de las emisiones de CO₂, su compromiso social materializado en diferentes proyectos de integración y ayuda humanitaria, o la mejora de la calidad de los servicios al cliente implementando para ello tecnología de vanguardia. A todo ello hay que añadir un ambicioso programa de formación para su plantilla.

Desde 2001 más de 700 organizaciones han pasado todos los procesos que las han hecho merecedoras del sello *Madrid Excelente*. Además, y de cara a adaptarse a los retos del futuro, se ha renovado recientemente junto a su identidad corporativa, convirtiéndose en un modelo innovador, actualizando los parámetros que miden las buenas prácticas y utilizando una plataforma digital que hace el proceso más accesible a todas las empresas.

De esta forma, se pone el foco en cuatro fundamentos que engloban todo lo que una compañía puede y debe valorar en su compromiso con una sociedad más

justa, verde, amable y competitiva: propósito, planeta, personas y progreso. Cada uno de ellos se divide a su vez en áreas de evaluación, hasta un total de diez.

Madrid Excelente dispone de un modelo de certificación propio, que no se centra en un aspecto único de la gestión, y que arranca con un cuestionario mediante el cual las entidades miden su progreso cada año. El proceso se centraliza en una plataforma digital y comienza con el envío de la solicitud oficial.

Una vez aceptada, la organización debe realizar una autoevaluación de su empresa; una evaluación externa, donde las más prestigiosas entidades de certificación del país verifican el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en su gestión; y ser aprobada por la comisión de calidad y junta rectora de la Fundación Madrid por la Competitividad. Una vez concedido el sello, anualmente se lleva a cabo una valoración de seguimiento por parte de una empresa independiente.