

El Norte de Castilla

5^{os} Premios buscando el norte digital

Domingo
14 de abril
de 2013



Galardones a la evolución tecnológica

El Norte premia las mejores webs, iniciativas y aplicaciones para dispositivos móviles

elnortedecastilla.es

Toda la información de este suplemento, los vídeos y galerías de fotos pueden consultarse en <http://buscando.elnortedigital.es>

Patrocina



Colaboradores



Partners



Javier Escribano, durante su discurso de apertura. Gabriel Villamil



Autoridades, patrocinadores, colaboradores y representantes de El Norte de Castilla y del Grupo



CEREMONIA Los Premios Buscando El Norte Digital cumplen su primer lustro en una gala a la que asistieron cerca de 400 personas

Cinco años de especial reconocimiento a las nuevas tecnologías

VALLADOLID

El Norte. Cerca de 400 personas no quisieron perderse un cumpleaños especial. Los Premios Buscando El Norte Digital soplaban su quinta vela, cinco años que, como señaló en su discurso de bienvenida Javier Escribano, director de Unidad de Negocios Digitales de El Norte de Castilla, «no es mucho tiempo para las personas, pero es una eternidad para la tecnología y el negocio digital».

Pero antes de las palabras de Escribano, la expectación creada fue

máxima, sobre todo cuando el maestro de ceremonias de la gala, celebrada en el edificio anexo al Museo de la Ciencia, era el actor, cómico, cantante y showman televisivo, Pablo Carbonell, quien dejó sus particulares impresiones sobre las nuevas tecnologías, al margen de cantar una especie de oda a la basura espacial y realizar un homenaje al mejor calimocho del mundo, el realizado por su madre, porque, como dice su canción «ella le pone todo el sentimiento, el que solo a una madre puedes pedir;

mezcla todo al 50% coca cola y vino en brick...Y nadie prepara el 'kalimotxo' como lo hace mi mamá». Carbonell, además de reconocerse impresionado por el avance de las nuevas tecnologías y el desarrollo de los móviles -en el suyo caben hasta sus canciones-, también dejó para la audiencia parte del repertorio de sus chistes, entre ellos el que reconoce que la mujer de Einstein «tenía el mejor físico del mundo».

Carbonell fue el encargado de conducir una ceremonia en la que

Javier Escribano fue el encargado de agradecer el apoyo a estos premios de la Junta y la colaboración de Iberdrola y Grupo Norte, y de dar la bienvenida a los asistentes con un discurso que resume la velocidad a la que circulan las nuevas tecnologías. Así, por ejemplo, el comercio electrónico crece sin parar año tras año, «en España a un ritmo del 20%, y más y más oportunidades aparecen. En ese tiempo, hemos puesto otra pata del Proyecto e-evolución que lanzamos el año pasado: los Encuentros pro-

fesionales, de los que ya llevamos cuatro celebrados. El Norte de Castilla acerca a altos ejecutivos de empresas que hacen negocio con la Red como medio, para que cualquier emprendedor de la comunidad pueda sacar partido y adaptar su ejemplo a nuestro entorno».

Escibano recordó que en el último encuentro se transmitió cómo los artesanos pueden comercializar sus trabajos sin coste inicial a cualquier punto de Europa, «ampliando su mercado sin apenas esfuerzo».

OPORTUNIDADES

En El Norte, como líder de Castilla y León en el mundo informativo y digital que es, «tratamos de ayudar a que la sociedad de nuestra comunidad se aproveche de la excelente situación llena de oportunidades que ofrece el mundo del negocio digital».

Escibano también recordó que el diario siempre piensa en el consumidor final con proyectos como «Oferplan, un éxito con miles de usuarios, que reciben nuestras ofertas a diario y que este año ha comenzado también en Palencia».

Las iniciativas de El Norte se suman también al mundo de las llamadas 'apps' con el desarrollo de 'Ociomóvil', «que sirve directamente a nuestros dispositivos móviles información de toda la actividad de ocio de Castilla y León».

Vocento escuchan con atención la presentación de Pablo Carbonell. Gabriel Villamil



Junto con ello, el regreso de los premios solidarios, que cuentan con la candidatura de decenas de proyectos que utilizan las nuevas tecnologías para ayudar a los más desfavorecidos, «unos galardones que se entregarán antes del verano, y que servirán para ayudar a materializar muchas ilusiones».

Y al igual que la evolución de las nuevas tecnologías no se detiene, las iniciativas de El Norte de Castilla tampoco, siempre «asesorando y ayudando a las empresas a mejorar su reputación 'on-line', elemento hoy en día básico. Estamos viviendo unos momentos de extraordinarias oportunidades para emprendedores con visión que sepan utilizar la tecnología como medio».

20 millones de páginas vistas

Cuando finalizó 2008, 575.000 usuarios «nos seguían cada mes, frente al más del millón y medio que lo hizo mensualmente en 2012 -rozando los dos millones en ocasiones-, y los 20 millones de páginas vistas. Esto es un pequeño ejemplo de la velocidad a la que la sociedad cambia», apuntó Javier Escribano en su discurso.



El subdelegado y el delegado del Gobierno, J. Antonio Martínez Bermejo y Ramiro Ruiz Medrano; el consejero de Sanidad, Antonio Mª Sáez; la consejera de Hacienda, Pilar del Olmo; el director general de El Norte, Ignacio Pérez; y el presidente de Diputación, J. Julio Carnero. G. V.



Ignacio Foces, subdirector de El Norte de Castilla; Sonia Andriño, jefa de Castilla y León, y Antonio Mª Sáez. Alfonso E. Caño



Pablo Carbonell interpretó su 'canción al calimocho'. Gabriel Villamil



Isabel Alonso, secretaria primera de las Cortes; Carmen Ruiz, secretaria general de Fomento; Susana García Dacal, directora general de Telecomunicaciones, y Pablo Lebrato, de la Consejería de Sanidad.

Ignacio Pérez, director general de El Norte, junto con Tomás Castro, que recibió el Premio a la mejor trayectoria. Alfonso E. Caño



PREMIADOS La Asociación de Inventores de Castilla y León, la Universidad Católica de Ávila, Anfix, Cita previa médico en Sacyl y Tomás Castro, de Proconsi, los galardonados

El talento tecnológico, la calidad y el esfuerzo puestos al servicio de la sociedad

VALLADOLID

El Norte. Unos cuatrocientos proyectos cargados de trabajo e ilusión, y procedentes de toda Castilla y León, optaban a los premios en cada una de las cinco categorías. Pero el jurado, en una siempre complicada misión, tuvo que elegir... Y tomó la decisión de que el Premio a la Mejor Iniciativa Digital fuera para la Asociación de Inventores de Castilla y León y su proyecto 'Participa' (www.inventorescyl.org), un proyecto que emplea el 'crowdfunding' para sacar adelante los inventos de los usuarios.

El 'crowdfunding' consiste en micropagos anónimos, que permiten lograr un determinado fin, en este caso, la realización de algunos inventos para su uso en la sociedad. Además de lograr la financiación, la asociación informa sobre

sus actividades, talleres, noticias y la posibilidad de dejar una sugerencia. Su presencia en Internet se amplía con sendas cuentas en Twitter y Facebook.

El mismo jurado decidió otorgar el premio a la Mejor Aplicación para Dispositivos Móviles a la 'app' Cita Previa Médico en Sacyl, una nueva solución tecnológica de José Antonio Barros, pionera en la comunidad, que tiene como objetivo facilitar, tanto la petición de citas previas con los médicos de familia, pediatras o enfermeras, en los diferentes centros de salud de Castilla y León, como la anulación y gestión de las mismas, todo ello desde la comodidad que brindan los dispositivos móviles.

Esta aplicación, desarrollada para dispositivos móviles con Android y que se puede descargar gratuitamente desde Play Store, se co-

La 'app' Cita Previa Médico en Sacyl obtuvo el reconocimiento de los internautas

Cerca de 400 proyectos de toda Castilla y León optaban a los premios

Tomás Castro obtuvo el galardón a la mejor trayectoria

munica con el servicio de salud de la Junta de Castilla y León, ofreciendo al usuario la primera cita que haya disponible a partir del día y hora indicados previamente y permitiendo la gestión de citas para familiares.

Esta iniciativa también consiguió el Premio de la Audiencia, un galardón que otorga el público a través del voto 'on-line' a los candidatos finalistas de cada una de las categorías anteriores. La creación de José Antonio Barros fue la que más votos recibió del público.

INSTRUMENTOS DE INTERNET

En la categoría Mejor Espacio Institucional en Internet, el ganador fue la Universidad Católica de Ávila, con www.ucavila.es, por su capacidad para utilizar todos los instrumentos que ofrece Internet en su comunicación diaria con los

alumnos, profesores y sociedad en general. Su web es un elemento vivo, atractivo y directo en sus comunicaciones. El jurado también valoró su presencia en redes sociales (Facebook, Twitter, Tuenti y Youtube, etcétera), con una participación activa y consecuente de dicha apuesta. Su presencia en Internet se complementa con su oferta de formación a distancia y una Intranet para empleados y estudiantes.

Anfix, con www.anfix.com, completó el listado de los premiados al resultar ganadora en la categoría que valora el 'Mejor Diseño Web'. El jurado ha premiado así la propuesta gráfica y usabilidad en esta página, que facilita el desarrollo empresarial de pymes y autónomos a través de su escritorio virtual profesional.

En todas las ediciones de estos



Miguel Calvo, de Grupo Norte, entrega del premio al Mejor diseño web a representantes de Anfix. G.V.



Charo López, directora de Marketing de El Norte, entrega el premio de la Audiencia a José Antonio Barros. A.E.C.



El jurado estuvo representado por Antonio Mateos, Carlos Ceruelo, Manuel Fernández, Antonio Ferreras y Javier Escribano. En esta ocasión, no pudieron acudir Inés Leopoldo y Francisco J. García Paramio. A.E.C.

premios siempre ha habido un Premio especial a la mejor trayectoria personal en el mundo de las nuevas tecnologías.

En esta quinta ocasión, el galardonado ha sido Tomás Castro Alonso, director general de Proconsi y presidente de la Federación de Asociaciones de Empresas de Tecnologías de la Información Comunicaciones y Electrónica de Castilla y León (AETICAL).

Su apuesta por mejorar la calidad del software que desarrollan ha convertido a Proconsi en una de las pocas pymes españolas que posee el Grado de Excelencia CMMI nivel 3, otorgado por el Software Engineering Institute (SEI).



Pilar del Olmo, con los premiados al Mejor Espacio Institucional en Internet, Isabel Martín y Tomás Santamaría, de la UCAV. A.E.C.



Silvia Herrero, de Iberdrola, entrega el premio a la Mejor 'app' a José Antonio Barros, creador de la aplicación Cita Previa en Médico en Sacyl. A.E.C.



LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO
EXTERNALIZACIÓN SERVICIOS
SOLUCIONES DE SEGURIDAD
CORREDURÍA DE SEGUROS
SERVICIOS SOCIALES
SOLUCIONES RRHH



www.grupo-norte.es 902 370 007



Los invitados, durante la gala de entrega de Premios Buscando El Norte Digital. Gabriel Villamil



Juan José Aparicio, del Grupo Tecopy; Alberto de Castro, Abisal Web; Carlos Fresno, de AF Editores, y Javier Sanz y Fernando Casado, de Ay Cachorro! Alfonso E. Caño



Óscar Melendre, de Morpheus, y Raúl Villagrà, de Palencia Baloncesto. A. E. C.



Ignacio Sánchez y Luis Miguel Enjuto, de la Fundación General de la UVA. A. E. C.



Marisa Santos, Luis Fernández, Toñi Babón, Carlos Crespo, Raquel González y Nuño Arroyo, del Ayuntamiento de Renedo.



Inmaculada Mayo, Guillermo y Carlota Seoane, de Soldegato. A. E. C.



Fernando Calderón, de la CVE; Alicia Calderón, Actitud MPT; Javier Alonso, y Virginia Morchón, de CVE.



Óscar Gil, Laura Fontanillo y M. Ángel Gimeno, de la USAL. A. E. C.



Justino Díez, de Nemoral; Marga Seco, de Mi Pantallita, y Víctor Alonso, de Miltrescientosgramos. A. E. C.



Pablo Carbonell, durante la presentación de la ceremonia. A. E. C.



Jezabel González, Natalia Salamanca, Javier Rodríguez y Héctor Garnacho, de Vital Innova. A. E. C.

La fepa
2012
Constitución Española

Estamos contigo



Carlos Aganzo conversa con Ramiro Ruiz Medrano y Jesús Julio Carnero. Alfonso E. Caño



Miguel Calvo, de Grupo Norte, con Mayte Zamorano, directora de Control de Gestión de El Norte. Alfonso E. Caño



José Francisco Martín y Javier Izquierdo, del PSOE. A. E. C.



Óscar Puente, del PSOE, y Julio Abril, de Altia Consultores. A. E. C.



Charo López, Miguel Ángel Gil, Celia de la Fuente, Ana Alonso, Isabel Labajo, Pilar García, Ana Palma, José Jesús Díez, Ángeles Iglesias y Rocío Bustamante, de El Norte . Alfonso E. Caño



Laura Martín, Javier Escribano, Erika Gómez, Beatriz Sastre, Rodrigo Utero, Verónica Mellado, Mauricio Pachacama, Juan Antonio Pardo, He Kyeong Ko, Liliana Martínez, Rebeca Alonso, Jesús Fernández, José Luis Carrera y Esther Bengoechea, de El Norte de Castilla. Alfonso E. Caño



Rocío Lucas, viceconsejera de Función Pública; Pablo Trillo, delegado territorial, e Isabel Valle, directora de Atención al Ciudadano. Gabriel Villamil



Ramiro Ruiz Medrano conversa con José Francisco Martín y José Mª González, de IU. Gabriel Villamil



Alberto Sambade, Mamen Torres, Ana Alonso y Yolanda Solla, directora de Recursos Humanos de El Norte. A. E. C.



Javier García Escudero y Carmen Martín, de El Norte de Castilla de Palencia, y Raúl Villagrà, de Palencia Baloncesto. El Norte



Beatriz Colomo, Mª Fe Blanco, Melissa Sardón, Ángel Casado, Raquel Martínez y Sheila Martín, de El Norte de Castilla. Alfonso E. Caño



Federico Muñoz, de EAM Sistemas Informáticos; Pilar de la Torre y Jacinto Canales, del Colegio de Ingenieros Informáticos de Castilla y León, y Eva Hernández y Pablo Parrilla, de Viajes Carrefour. A.E.C.



Pilar Moraleda, de Telefónica, y Liliana Martínez Colodrón, de El Norte de Castilla. A.E.C.



Marta Arranz y Roberto Lozano, de Cesna Producciones. A.E.C.



Rafael Vega, de Ediciones Nuevo Cuño, y Fernando Conde, del Aula de Cultura de El Norte de Castilla. A.E.C.



Eugenio Sacristán, Grupo ATU; Javier de Miguel, Agustín Rodríguez y David Calvo, de Kutxabank. A. E. C.



Iciar Raposo y Félix Gutiérrez, de Aspaym Castilla y León. A. E. C.



José Antonio Alonso, de El Norte, y Marta Centeno. A. E. C.



Antonio Mateos, Tomás Castro y Antonio Ferreras, los últimos tres premios a la trayectoria personal. A. E. C.



Javier Escribano y Ruth Balmori. A. E. C.



Cristina Sanz, Alicia García y Elena García (El Norte). A. E. C.



Raquel Pajares, de Aboca2 Comunicación; Alba Rodríguez; Ciriaco Rodríguez, del Banco Sabadell, y Amelia Aguado, de la UVA. A.E.C.



Jesús S. José, Jesús García y Borja Sanz, de Aquagest. A.E.C.



Daniel Pascual y Raúl González, de DeReojo Producciones. A.E.C.



Raúl Fernández y Chema Gómez, de Grupo Evento.



Juan José Aparicio y Carlos Fuertes, de Grupo Tecopy. A.E.C.



Jaime Fernández, presidente de la Asociación de Empresarios de Hostelería de Valladolid; Cristina Fernández, de The Laboratory; Manuel Salgado, de El Norte y José Alberto Torrecilla, de la Asociación de Empresarios de Hostelería. A.E.C.



Alberto Olmos, del Restaurante los Tres Olmos; Hilario Gómez, del Restaurante Handy; Antonio Jorge, de Eurovajillas; Kichy Cadenas, del Restaurante A Ciencia Cierta, y Lorenzo Baz, de La Colección de Vinos. El Norte



Federico Real, Mº José Ingelmo, Jorge del Prado, todos de Connectis, y Félix Sanz, de la CVE. A.E.C.



Jose Carlos González, de Torcasa, y Jesús del Valle, de FGV. A.E.C.



Luis Barcenilla, de la Fundación UEMC; Alba Román y Eduardo Rodríguez, de Grupo Norte. A.E.C.



Rafael Beltrán y Angélica Gento, de AC Hoteles; Teófilo Gómez, de Caja Laboral; Ana Isabel Luis, Isabel García, y Luis de Lanzagorta (Fundación Schola). A. E. Caño



Lara Martín y Jason Heras, de Cines Broadway. A. E. C.



Íñigo Subrá, del Banco Sabadell; Manuel Salgado, de El Norte, y Fernando Ponzán, del Banco Sabadell. A. E. Caño



Mª Fe Blanco, de El Norte, y Eduardo Cerezo, de Amaro Cerezo. A. E. C.



Jesús García Movellán y J. Antonio Lobato, de El Corte Inglés; Francisco Rey, del BBVA, Mayte Zamorano, de El Norte; Javier Moratinos y Raúl Díez, de Grupo Norte. A. E. C.



Alberto Martínez y Mariam Gómez, de Vinci Frontaura. A. E. C.



Javier Lanchares, de Talleres Ávila Hyundai, y Alberto Alcade, de Grupo Iter. A. E. C.



Descárgate la APP de moda

llévanos gratis en tu móvil



vallsur
piensa en ti



Pablo Miranda, de eTendas.com; Moisés Becedas, de FIATC; Julio Abril, de Altia Consultores; Elena García, de El Norte; Alberto Sambade, y Raúl Sánchez, de Altia Consultores . A.E.C.



Julio Baruque, de pisos.com; Julio Abril, y Sergio Pena, de Autronik. A.E.C.



Miguel Lucio y Juan José García, de Mosa Peugeot . A.E.C.



Óscar Álvarez, de Akka; Mar Gutiérrez, de Cukichic; Cristina de la Torre, de ADE; Carlos Ceruelo, de Everis; Naara Ceruelo, de Indra; Sergio Fernández, de Everis, y Abel Blanco, de AFIECYL. A.E.C.



Luis del Hoyo, de Avadeco; María Eugenia García, de Aquagest; Luis Barcenilla, de la Fundación UEMC; Paloma Extremo y Antonio Ferreras, de Telefónica Digital. A.E.C.



Pablo Roberto Herrero y Luis Ángel Roberto, de Robher Asesores; Venancio Fernández, de Polifer; Tomás Castro, de Proconsi; Antonio Mateos y Mª José Holgado, de AMTEL&TICS.



Gabriel Lleras y Gracia Carreras, del Colegio Profesional de Ingenieros en Informática de Castilla y León. A.E.C.



Luis Miguel Ávila; Alberto González, de Datagés, y Jorge González, de Studio Consulting. A.E.C.



Javier Castañeda, Fina Mondaño, Arturo Villada, M^a Ángeles Alcalde, Ricardo Zapico, Jéniffer Piriz y Jonathan Sanguino, de Inmobiliaria Don Sancho. A.E.C.



Óscar Castañeda y Luis Peña, de la Asociación de Entrenadores de Baloncesto de Castilla y León, y Alejandro García, de Avadeco. A.E.C.



Antonio Sánchez, de Datacity Comunicaciones, y Mariano Llorente, de epunto. A.E.C.



Nuria Tasis; Noemí Peláez, de Pehima; Sonia Herrero, de Bodegas Arzuaga; Cristina Peñín, de Anfix, y Melissa Sardón, de El Norte. A.E.C.



Fernando Molpeceres; Carmen Anta; Elena Ortega, de Impulsa tu Marketing; Manuel Fernández, de EAM Sistemas Informáticos, y Jorge Caballero, de Impulsa tu Marketing. A. E. C.



Gerardo Liendo, de Nuevo Cuño, con Pablo Carbonell. A. E. C.



Jorge Esteban, de Autolid; David González, de Prodat; Luis González, de Metro, y Julio Baruque, de Pisos.com. A. E. C.



La modelo Ania Iglesias quiso posar con uno de los premios. A. E. C.



Jesús González, Javier Labajo e Isaac Camargo, de Tecnicasa. A. E. C.



Constantino Lázar, de Proconsi; Fernando Pérez, de Hardtronic, y Carlos Mellado, de Proconsi. A.E.C.



Carlos Aganzo, con los representantes de la UCAV. A.E.C.



Alberto Fernández, Luis Ángel Martínez, Juan Carlos Abad, Raquel y Raúl de la Puente . A.E.C.



Antonio Sanz, de SM2; Mari Fe Blanco, de El Norte, y Jorge González, de SM2. A.E.C.



Sergio Lázar, de Comercial Dilasa, y Alberto Pastor . A.E.C.



Ernesto Monsalve y Eva Helena García, de la Joven Orquesta; Inés Rodríguez, del Museo de la Ciencia, y Martín J. Fernández Antolín, rector de la UEMC. A.E.C.



Mercedes Pizarro, María de Ávila, Macarena Ferrández y Jimena Bolo, azafatas de la gala. A.E.C.



Mari Fe Blanco, Beatriz Sastre y He Kyeong Ko, de El Norte. A.E.C.



Laura Elvira y Cristina Álvarez, de Asprona Fundación Persona. A.E.C.



Yolanda Solla, José Jesús Díez y Miguel Ángel Gil, de El Norte. A.E.C.

GRUPO NORTE La compañía impulsa 'Soluciones globales' con el objetivo de prestar servicios integrados desde la eficiencia

El cliente como centro de gravedad



Miguel Calvo, consejero delegado de Grupo Norte. Fotografías cedidas por Grupo Norte

VALLADOLID

El Norte. Muchas veces, la mejora, y por lo tanto la innovación, se asocia únicamente al producto. Pero la verdadera innovación reside en la manera en la que se hacen las cosas dentro de una organización, en los procesos. Esta filosofía ha marcado la historia de Grupo Norte, que está presente en el sector servicios desde hace más de cuatro décadas. Sus inicios se remontan a 1972 como una pequeña empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de limpieza y, a día de hoy, ha alcanzado el reconocimiento en el conjunto empresarial como uno de los grupos más representativos de este sector en España y Chile, lugares en los que se concentra su actividad y en breve en Perú.

Conjuntamente con su ampliación geográfica, la compañía ha desplegado nuevas áreas de actuación para adaptarse a las necesidades de sus clientes y reinventándose a sí misma gracias a la innovación en los procesos para transformarse hoy en un operador de soluciones globales. En estos momentos, la compañía cuenta con más de 11.000 empleados y presta servicios de facility (limpieza, mantenimiento, jardinería, etcétera), externalización de servicios, soluciones de seguridad, soluciones de recursos humanos, servicios sociales, correduría de

seguros y dispone, además, del Centro Especial de Empleo 'Linte'. Un amplio abanico diseñado desde la confianza y credibilidad de sus equipos profesionales e íntimamente ligada a sus clientes gracias a los permanentes controles de calidad establecidos para medir cada servicio.

PROCESOS EFICIENTES

Lograr el éxito con un modelo de negocio de estas características exige rutinas marcadas y otras en permanente revisión que, por un lado, garanticen la formación y alta cualificación de sus profesionales y, por otro, un firme compromiso con la innovación. Miguel Calvo, consejero delegado de Grupo Norte, explica que «nosotros no fabricamos productos, ofrecemos servicios y por lo tanto hemos tenido que aplicar la innovación a los procesos, logrando así ser más eficientes, más competitivos y en definitiva más productivos. Y siendo conscientes además de que lo que aplicamos hoy no nos servirá mañana porque formamos parte de un mundo cambiante que exige perseverancia, actitud y criterio».

La innovación es, en definitiva, el método para conseguir la satisfacción de los clientes, crear proposiciones de valor únicas, potenciar el talento, mejorar la productividad e incrementar los beneficios. «Hay que hacer las cosas de



Una empleada maneja el programa CRM de gestión con los clientes.

otra manera, repensando los procesos y apoyándose en la tecnología como una herramienta», asegura Miguel Calvo.

La innovación en Grupo Norte se traduce en procesos de mejora continua dentro de la cadena de valor. Consiste en adoptar pro-

Grupo Norte incide en la innovación de los procesos para aportar más valor añadido al cliente

cesos internos para garantizar la calidad del servicio prestado, procurando en todo momento que los profesionales estén siempre al lado de sus clientes. Entre esos procesos figuran visitas de seguimiento y de inspección de la calidad del servicio prestado junto con el sistema de encuestas para medir la satisfacción, y también la incorporación de tecnología que permite medir cada parámetro con la mayor eficiencia y obtener conclusiones. La evolución del sistema CRM, un programa informático con el que se visualiza la relación con los clientes en tiempo real, permite mantener el contacto 1 a 1 y evitar la despersonalización que se produce cuando las

organizaciones se convierten en grandes corporaciones.

«Las soluciones estándar ya no sirven, sino que los servicios se deben personalizar y Grupo Norte posee el 'know-how' necesario para poder hacerlo, ofreciendo de esta forma, un servicio a la medida, que le permite al cliente obtener mejor rendimiento con menos recursos», explica.

COMUNICACIÓN FLUIDA

La experiencia adquirida por Grupo Norte permite aseverar que la innovación no consiste en desarrollar numerosas ideas creativas sino en saber identificar las que merecen la pena y potenciarlas. «El problema, en muchas ocasiones, puede ser la impaciencia, pero hay que ser conscientes de que la apuesta innovadora no siempre garantiza resultados a corto plazo, pero sí facilita el desarrollo de nuevos modelos para alcanzarlos». Además, afirma, para optar por políticas de I+D+i «resulta imprescindible un modelo organizativo eficiente enfocado a las necesidades de los clientes y trabajar en ello con la idea permanente de que transferir ese conocimiento a la práctica».

En ese sentido, no se puede olvidar que «los modelos eficientes requieren la realización de cambios estructurales importantes» que no hay que tener miedo de adoptar.

La compañía eléctrica ha apostado por las redes sociales desde el mes de mayo de 2011. Imágenes cedidas por Iberdrola



VALLADOLID

El Norte. Iberdrola no podía permanecer ajena al desarrollo de los medios sociales, consciente del importante papel que ha adquirido la comunicación 2.0 e Internet. Su presencia en estos canales resulta fundamental, puesto que gran parte de los públicos de interés del grupo son muy activos en sus perfiles 'on-line', desde periodistas y accionistas a clientes y proveedores.

Con el objetivo de escuchar, informar de la actividad de la compañía e interactuar con los seguidores en la medida de lo posible, Iberdrola inició su andadura en redes sociales en mayo de 2011.

Más de un año y medio después, la empresa ha conseguido convertirse en la primera compañía energética española en apostar con fuerza por las redes sociales, en sintonía con las principales multinacionales del sector a escala mundial.

Una de las apuestas se centra en Twitter, donde cuenta con un perfil corporativo (@iberdrola en español e @iberdrola_En en inglés) y con distintos canales en ScottishPower, Iberdrola USA y sus filiales o Iberdrola Renewables USA. Además, dispone de un servicio de atención e informa-

IBERDROLA La primera compañía energética española en impulsar con fuerza las redes sociales

Refuerzo en su apuesta por la comunicación 2.0

ción al cliente, tanto en España (@Tulberdrola) como en Reino Unido (@SP_EnergyPeople). También cuenta con perfiles corporativos bilingües en Facebook, Flickr, Google+, YouTube, LinkedIn y Slideshare. A esto se suma el lanzamiento en 2012 del Blog Iberdrola, desde el que empleados de distintas funciones y niveles comparten sus experiencias en proyectos de la empresa en todo el mundo con una difusión externa e interna.

CAMPAÑA ESPECIAL

En el ámbito del patrocinio, Iberdrola ha lanzado una campaña especial en redes sociales denominada 'La Energía de La Roja' y centrada en la Selección Española de Fútbol, que cuenta con sus propios canales, blog, vídeos, etcétera.

Esta compañía continuará im-

pulsando su presencia en redes sociales, cuya relevancia es innegable en el mundo actual. El objetivo es reforzar su presencia en nuevos canales de comunicación digitales, con el fin de acercarse a todos los públicos interesados en la actividad del grupo, fomentar la transparencia informativa e impulsar la interacción y el diálogo con sus grupos de interés. En cuanto a la web (www.iberdrola.com), el proceso

de renovación y adaptación a las últimas tendencias es constante. Las novedades más importantes de este año han sido las siguientes: **Lanzamiento de 'On Line Accionistas'**, un sistema interactivo de comunicación con los accionistas. La herramienta permite a los accionistas plantear cualquier consulta de interés de modo público o confidencial, acceder a las preguntas y respuestas más frecuentes sobre diversos temas y, a partir de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, ejercer los derechos de información, representación y voto a distancia, así como visualizar en directo su celebración.

Además, **la Guía Rápida para el Accionista**, que permite conocer información de interés, crear un informe anual personalizado, etc.

Tus herramientas, donde se facilita un conjunto de aplicaciones que permiten conocer la información bursátil y los dividendos de la compañía, realizar análisis y cálculos, generar gráficos y descargar datos.

Las novedades del Informe Anual 2012, con versión navegable, códigos BiDi con acceso a vídeos y Apps para tablets.

La multimedia profesional, espacio dedicado a los medios de comunicación, con material audiovisual del grupo.

Y el **servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos** en su servicio de atención al cliente www.iberdrola.com/clientes, de esta forma, las personas sordas o con algún grado de dificultad auditiva podrán ponerse en contacto con la compañía a través de intérpretes de lengua de signos.



Una de las apuestas se ha centrado en Twitter, donde también dispone de un servicio de atención al cliente

Entre los objetivos está impulsar la interacción con sus grupos de interés

e-volución

TODA LA ACTUALIDAD

SOBRE | Negocio Digital / Tecnología / Ciencia I+D / Formación |

Nuevo número,
miércoles 17 de abril con El Norte de Castilla

e-volucionamos con nosotros

www.e-volucion.es

Síguenos en:



E-volución



@e_volucion

Patrocinan



Ayuntamiento de
Valladolid



CENTRO MUNICIPAL
DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA
VALLADOLID

Telefónica

BBVA

elnortedecastilla.es