

RESUMEN DE PRENSA



Día Mundial de la Calidad 2014
Madrid, 13 de noviembre de 2014

Hoy se celebra el día mundial de la calidad

[Tweet](#) 3 [Compartir](#) 0 [G+1](#) 0 [in Share](#) [Wow!](#) 0

13/11/2014 - 8:35

Puntúa la noticia : Nota de los usuarios: - (0votos)

Más noticias sobre: [España](#) [Energía](#) [Bmw](#) [Administraciones Públicas](#) [Sage](#)

MADRID, 13 (SERVIMEDIA)

Este jueves se celebra el Día Mundial de la Calidad, con motivo del cual se reunirán en Madrid más de 400 profesionales de marcas nacionales e internacionales para compartir buenas prácticas y conocimiento en torno a la Experiencia de Cliente.

Bajo la organización de la Asociación Española para la Calidad (AEC), el Día Mundial de la Calidad acogerá en la Escuela Superior de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) una jornada de reflexión y debate bajo el lema 'Pasión por el Cliente'.

La directora general de la AEC, Marta Villanueva, explicó que este Día Mundial de la Calidad pretende ser "más dinámico que nunca" y, para ello, "compartiremos buenas prácticas de empresas líderes en Experiencia de Cliente, la visión de expertos internacionales y, sobre todo, dialogaremos sobre temas básicos de esta disciplina a través de cinco debates: Métricas, Customer Journey, Cultura Interna, Omnicanalidad y Tendencias.

La Experiencia de Cliente es la evolución natural de la Calidad, donde se encuentra, desde la estrategia, con otras disciplinas y áreas funcionales de las empresas:

Marketing, Innovación, Comercial, Tecnología, Recursos Humanos Por eso este año dedicamos nuestro Día Mundial de la Calidad al cliente y a la Experiencia de Cliente, convencidos de su valor estratégico para la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y del país, dijo.

Con la Presidencia de Honor de los Reyes de España y el apoyo institucional del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, esta edición 2014 del Día Mundial de la Calidad supone también el arranque de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente, que cuenta con el apoyo, como partners impulsores, de MST, Ibercaja y Grant Thornton.

Esta iniciativa contiene un programa de actividades de divulgación y sensibilización que la AEC desarrollará a lo largo de 365 días y que tiene como objetivo acercar a las empresas, a los profesionales, a las distintas Administraciones Públicas y a la sociedad, la Experiencia de Cliente desde una visión estructurada y parte fundamental de la estrategia del negocio.

El programa incluye la participación y el apoyo de Paul Greenberg, Jesús Hoyos y Mark Tamis, una mesa debate y cinco salas paralelas, donde se abordarán en profundidad los temas más relevantes de esta disciplina moderadas por profesionales de LUKKAP, 3M, GSS y EY (Ernst&Young). Las salas temáticas contarán con profesionales invitados de SAGE, ALSA, BMW, Ibercaja, Loewe, Lufthansa, ING, Ayuntamiento de Madrid y Orange, entre otros.

Enlaces relacionados

[El tesoro celebra una subasta de obligaciones ligadas a la inflación \(13/11\)](#)

[La Universidad de Valladolid celebra a partir de hoy un curso sobre accesibilidad en Arquitectura \(13/11\)](#)

[El V Salón Factory del Automóvil se celebra desde este jueves en Ifeja con más de 400 vehículos expuestos \(13/11\)](#)

[El Día de la Lengua Italiana se celebra este jueves en el SEFF con la proyección de 'Le Meraviglie' \(13/11\)](#)

[Ban celebra el acuerdo entre China y EEUU que limita la emisión de gases de efecto invernadero \(13/11\)](#)

eE kiosco Acceda al diario elEconomista, sus suplementos y revistas digitales

[Enviar por e-mail](#)

[Imprimir](#)

[Aumentar texto](#)

[Reducir texto](#)

[dixio](#) Haga doble click sobre una palabra para ver su significado

[Sudoku](#): Juega cada día a uno nuevo

[El tiempo](#): Consulta la previsión para tu ciudad

El Flash del mercado **Sabadell**

- 11:44 La hostelería española deja atrás los números rojos
- 11:43 ¿Qué pasa después de un accidente de tráfico? Qué debe saber si sufre alguno
- 11:41 "Los 16 viajes de Monago a Canarias no eran para trabajar"

[Ver todos](#) [Nuevas fichas empresas](#)

GARMIN.

vívofit™

eE

[Seguir a @elEconomistaes](#)

[Me gusta](#) 70 984

[Seguir](#)

EL MONITOR

La herramienta para el ahorrador en Bolsa

Construya su cartera de inversión de forma clara y sencilla con las recomendaciones de elMonitor. [¡Regístrese y pruébelo GRATIS!](#)

Alertas por email

[Suscríbete](#) y recibe **las noticias de última hora gratis** en tu email.

elResumenDiario

Suscríbete y recibe **el resumen de las noticias más importantes del día** en tu email.

Vote a la mejor empresa de su sector 2014

elEconomista.es

El flash: toda la última hora

Actualidad

Los meteoritos hallados en Corea del Sur son tan antiguos como el...

11:49 Ecodiario.es - Ciencia

El día mundial de la calidad urge a las empresas a mejorar la satisfacción del cliente porque si no estás muerto

Tweet 4 Compartir 0 +1 0 Share Wow! 1

13/11/2014 - 14:22

Puntúa la noticia : Nota de los usuarios: - (0votos)

Más noticias sobre: Latinoamérica Big data Empresas Consumo

MADRID, 13 (SERVIMEDIA)

El Día Mundial de la Calidad, que se celebra este jueves, urge a las empresas españolas a impulsar sus iniciativas de 'Experiencia de Cliente' para mejorar la satisfacción de los consumidores porque, con la competencia actual, si no eres un número uno en calidad estás muerto.

El presidente de la Asociación Española para la Calidad (AEC), Miguel Udaondo, lanzó esta idea en declaraciones a Servimedia con motivo de la jornada que su organización celebra este jueves y que reúne en Madrid a más de 400 profesionales para compartir buenas prácticas y conocimiento en torno a la 'Experiencia de Cliente' bajo el lema 'Pasión por el Cliente'.

Udaondo explicó que la denominada 'Experiencia de Cliente' consiste en identificar las expectativas de los consumidores, satisfacerlas y acompañarles en todo momento por lo que es un concepto que va más allá de la atención al cliente.

Señaló que los países nórdicos están claramente por encima del resto en este ámbito pero añadió que las empresas españolas están avanzando mucho porque conocen la importancia de mejorar la satisfacción del cliente en un país de servicios como España.

Esta jornada de reflexión y debate contó con la participación de tres especialistas internacionales en 'Experiencia de Cliente' que analizaron cómo ha evolucionado la relación de las empresas con el consumidor en los últimos años en Estados Unidos, en Latinoamérica y en Europa.

Para el asesor Paul Greenberg, la calidad reside en integrar la parte emocional dentro de la 'Experiencia de Cliente', así como en la conectividad, que permite al cliente cambiar las reglas del juego y en la proactividad para prever las necesidades del cliente y facilitar sus hábitos de consumo.

En este sentido, se expresó también Mark Tamis, quien aseguró que las empresas deben comprender las necesidades y expectativas de los clientes" con el fin de anticiparse y adaptarse a ellas. Por su parte, Jesús Hoyos defendió la necesidad de fomentar una estrategia digital completa que comprenda todos los segmentos de la empresa.

Estos tres expertos internacionales incidieron en el tratamiento de grandes volúmenes de datos de los clientes, el conocido como 'Big Data', a la hora de desarrollar la experiencia de cliente. En el caso de Tamis, destacó la importancia de usar el contexto y los patrones de comportamientos para conocer de antemano.

La AEC aprovechó la celebración de este evento para entregar el premio 'Líder en Calidad' al director de calidad de Airbus Defence and Space, Antonio Padín, por su capacidad de gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios y que le convierte en candidato al galardón European Quality Leader of the Year.

(SERVIMEDIA)

13-NOV-14

CLG/pai/gja

Enlaces relacionados

La microesfera embólica super selectiva de Celonova con capacidades de carga de medicamentos podría mejorar la calidad de vida y la supervivencia general de los pacientes con cáncer de hígado (30/10)

Un proyecto en el que participan tres empresas riojanas busca mejorar la calidad de agua de las piscinas (22/10)

Una nueva donación de órganos en el Hospital de Osuna permite mejorar la calidad de vida de cinco ciudadanos (21/10)

eE kiosco Acceda al diario elEconomista, sus suplementos y revistas digitales

Enviar por e-mail Imprimir Aumentar texto Reducir texto Haga doble click sobre una palabra para ver su significado Sudoku: Juega cada día a uno nuevo El tiempo: Consulta la previsión para tu ciudad

El Flash del mercado Sabadell 11:44 La hostelería española deja atrás los números rojos 11:43 ¿Qué pasa después de un accidente de tráfico? Qué debe saber si sufre alguno 11:41 "Los 16 viajes de Monago a Canarias no eran para trabajar" Ver todos Nuevas fichas empresas

GARMIN www.garmin.es

eE Seguir a @elEconomistaes Me gusta 70 984 Seguir

EL MONITOR La herramienta para el ahorrador en Bolsa Construya su cartera de inversión de forma clara y sencilla con las recomendaciones de eMonitor. ¡Regístrese y pruébelo GRATIS!

Alertas por email Suscríbete y recibe las noticias de última hora gratis en tu email. Dirección de email Suscribirse

elResumenDiario Suscríbete y recibe el resumen de las noticias más importantes del día en tu email. Dirección de email Suscribirse

Vote a la mejor empresa de su sector 2014 elEconomista.es

El flash: toda la última hora Actualidad Los meteoritos hallados en Corea del Sur son tan antiguos como el... 11:49 Ecodiario.es - Ciencia

elEconomista EcoDiario Ecoteuve Motor Evasión Noticias más leídas 1. Nokia ha vuelto: lanza el N1, una tableta de 7,9 pulgadas ba...



Noticias

Economía

13/11/2014 14:27

El Día Mundial de la Calidad urge a las empresas a mejorar la satisfacción del cliente porque "si no estás muerto"

vota: ☆☆☆☆☆ | valoración: ★★★★★ | 0 comentarios



El Día Mundial de la Calidad, que se celebra este jueves, urge a las empresas españolas a impulsar sus iniciativas de 'Experiencia de Cliente' para mejorar la satisfacción de los consumidores porque, con la competencia actual, "si no eres un número uno en calidad estás muerto".

El presidente de la Asociación Española para la Calidad (AEC), Miguel Udaondo, lanzó esta idea en declaraciones a Servimedia con motivo de la jornada que su organización celebra este jueves y que reúne en Madrid a más de 400 profesionales para compartir buenas prácticas y conocimiento en torno a la 'Experiencia de Cliente' bajo el lema 'Pasión por el Cliente'.

Udaondo explicó que la denominada 'Experiencia de Cliente' consiste en "identificar las expectativas de los consumidores, satisfacerlas y acompañarles en todo momento" por lo que es un concepto que "va más allá de la atención al cliente".

Señaló que los países nórdicos están "claramente" por encima del resto en este ámbito pero añadió que las empresas españolas "están avanzando mucho" porque conocen la importancia de mejorar la satisfacción del cliente en "un país de servicios como España".

Esta jornada de reflexión y debate contó con la participación de tres especialistas internacionales en 'Experiencia de Cliente' que analizaron cómo ha evolucionado la relación de las empresas con el consumidor en los últimos años en Estados Unidos, en Latinoamérica y en Europa.

Para el asesor Paul Greenberg, la calidad reside en "integrar la parte emocional" dentro de la 'Experiencia de Cliente', así como en la "conectividad", que permite al cliente "cambiar las reglas del juego" y en la "proactividad" para prever las necesidades del cliente y facilitar sus hábitos de consumo.

En este sentido, se expresó también Mark Tamis, quien aseguró que las empresas deben "comprender las necesidades y expectativas de los clientes" con el fin de "anticiparse y adaptarse a ellas". Por su parte, Jesús Hoyos defendió la necesidad de fomentar una "estrategia digital completa" que comprenda todos los segmentos de la empresa.

Estos tres expertos internacionales incidieron en el tratamiento de grandes volúmenes de datos de los clientes, el conocido como 'Big Data', a la hora de desarrollar la experiencia de cliente. En el caso de Tamis, destacó la importancia de usar el "contexto y los patrones de comportamientos" para conocer de antemano.

La AEC aprovechó la celebración de este evento para entregar el premio 'Líder en Calidad' al director de calidad de Airbus Defence and Space, Antonio Padín, por su capacidad de "gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios" y que le convierte en candidato al galardón EuropeanQuality Leader of the Year.

Síguenos en...



@FUNDACION_UNICE
pic.twitter.com/EzSIGPhV7B
Retwitteado por Servimedia



Búscanos en Facebook



El joven jugador de baloncesto en silla de ruedas, Daniel Stix, presentará hoy su libro 'Con ruedas y a lo loco', donde plasma todas sus experiencias relacionadas con el deporte:

VALORADO

La AEC celebra en España el Día Mundial de la Calidad centrado en la Experiencia de Cliente

administrador 18/11/2014 Calidad No Comment



La Asociación Española para la Calidad (AEC) celebró el pasado 13 de noviembre el Día Mundial de la Calidad, que en la edición de 2014 se centra en la Experiencia de Cliente. Con la Presidencia de Honor de SS.MM los Reyes de España y el apoyo institucional del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, esta cita anual con el mundo de la Calidad, bajo el lema Pasión por el Cliente, ha reunido en la Escuela Superior de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) de Madrid a más de 400 profesionales. Estos líderes de la Calidad, el Márketing, la Atención al cliente, la Tecnología o la Comunicación de empresas nacionales e internacionales, acuden al evento para debatir y aprender en torno a la importancia del Cliente en el mundo actual. El Día Mundial de la Calidad es el primer acto de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente.

“Un año más, para la AEC es una enorme satisfacción celebrar en exclusiva para España el Día Mundial de la Calidad, una conmemoración que nos hace recordar a todos la importancia de la Calidad en el mundo actual”, afirma Miguel Udaondo, Presidente de la Asociación Española para la Calidad. “La edición de este año se convierte en una oportunidad única para conocer los retos, las estrategias y los casos de éxito de algunas de las marcas más importantes a nivel mundial en el campo de la Experiencia de Cliente, y todo ello en una Comunidad de relación y referencia como es la AEC”.

Programa de máximo nivel

El Día Mundial de la Calidad 2014 tiene un programa de máximo nivel y representación, comenzando con una Sesión de Apertura que cuenta con la presencia de José Manuel Prieto, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Rafael Díaz, Director de ESNE; Miguel Udaondo, Presidente de la AEC, y Avelino Brito, Director General de AENOR.

A continuación tiene lugar una primera Mesa Redonda centrada en Customer Experience, moderada por Silvana Buljan, Socia fundadora de Buljan & Partners y acompañada por los expertos Paul Greenberg, Jesús Hoyos y Mark Tamis.

Suscríbete Newsletter
Próximo N°



ZiNA Pasión Digital
www.zinad.es @zinad0



SUSCRÍBETE Y RECIBIRÁS
MENSUALMENTE NUESTRO
NEWSLETTER GRATIS

Si ya eres suscriptor y quieres recibir más Newsletter en otros correos pincha aquí y envíanos tus datos indicando en el mensaje tu nombre y número de suscriptor y añade quiero recibir otro Newsletter al correo...

Revista Forum Calidad N° 255



Síguenos



La segunda Mesa Redonda se centra en Q-Leaders: una nueva forma de liderar centrada en el Cliente, en la que participan Elvira López, de Colegio Brains; Nacho Torre, de Ibercaja; Antonio López, de Grant Thornton y Pedro Barceló, de MST, moderados por Miguel Udaondo.

Con posterioridad dan comienzo cinco Sesiones Paralelas con casos de éxito centradas en cinco temáticas: Experiencia de Cliente: Metodología-Métricas, con la presencia de MST, Grupo IDC y SAGE; Cultura Interna-Personas, con 3M, Orange, Caser Residencial, HIBU y Lufthansa; Pasillo Cliente-Customer Journey, con LUKKAP, Alsa, BMW e Ikea; Omnicanalidad-Gestión de Experiencia, con GSS, Ayuntamiento de Madrid y Banc Sabadell, y la quinta Sesión Paralela centrada en Tendencias-Nuevas Disciplinas, con Ibercaja, EY (Ernst & Young) y Loewe.

Premio Líder en Calidad

En el evento se ha entregado a Antonio Padín, Director de Calidad de Airbus Defence & Space, el Premio Líder en Calidad, que la AEC concede desde 2002 durante la celebración del Día Mundial de la Calidad, en colaboración con la European Organization for Quality (EOQ). El premio reconoce al Líder en Calidad de una entidad que cuente con la capacidad de gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios. En una segunda fase, el premiado será candidato al premio que se concede a nivel europeo: el European Quality Leader of the Year.

Desde 1990

El Día Mundial de la Calidad nació en 1990, cuando la ONU promulgó su creación para aumentar la conciencia sobre la importancia de la Calidad a la hora de asegurar la prosperidad de las naciones a nivel mundial. La AEC ha sido designada por la European Organization for Quality (EOQ) para celebrar en España el Día Mundial de la Calidad, dentro de la Semana Europea de la Calidad y del Mes Mundial de la Calidad de la American Society for Quality (ASQ).

El Día Mundial de la Calidad 2014 es el primer acto de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente, un movimiento transformador que, con el apoyo de MST, Ibercaja, Colegio Brains y Grant Thornton como partners impulsores, nace del Comité AEC de Experiencia de Cliente con el propósito de trasladar a las empresas, organizaciones, instituciones y a la sociedad en general, la Experiencia de Cliente como un valor estratégico para incrementar la competitividad y sostenibilidad de las marcas a lo largo de 365 días.

Además de los partners impulsores ya mencionados, el Día Mundial de la Calidad 2014 cuenta con el patrocinio de eAlicia, 3M, LUKKAP, GSS e EY (Ernst & Young) en las Sesiones Paralelas; Relación Cliente y Servimedia como Media Partners, y AENOR, Buljan & Partners y Madrid Excelente como Colaboradores.

Más información sobre el Día Mundial de la Calidad 2014 en:

<http://www.aec.es/web/guest/congresos/2014/dia-mundial-calidad/dia-mundial-calidad>

Twitter

The screenshot shows a Twitter feed with the following content:

- Tweets** (with a 'Seg' button)
- Retweeted by Forum Calidad (with an 'Abrir' button)
- Forum Calidad** (@FCalidad) 13 nov: Paul Greenberg ""Tenemos que involucrar al cliente" en #DMCalidad2014 con @aec_es
- AEC** (@aec_es) 13 nov: "El #cliente quiere que le sorprendamos" @silvanabuljan en #DMCalidad2014 #pasión (Retweeted by Forum Calidad, with an 'Abrir' button)
- Forum Calidad** (@FCalidad) 12 nov: Próximo 20/11 @aimplas y CICLOPLAST (with an 'Abrir' button)
- Forum Calidad** (@FCalidad) 12 nov: El presidente de @bbva entrega el VI Premio #integra al @grupoamiab. Publicado en Newsletter #20. Gratuito con (with a 'Twitter a @FCalidad' button)

Noticias

DÍA MUNDIAL DE LA CALIDAD EN MADRID

La AEC celebra el Día Mundial de la Calidad centrado en la Experiencia de Cliente



15/11/2014

La Asociación Española para la Calidad (AEC) conmemoró el Día Mundial de la Calidad 2014, centrado en la Experiencia de Cliente, en un acto celebrado en la Escuela Superior de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) de Madrid bajo el lema Pasión por el Cliente. El evento reunió a 400 profesionales de la Calidad, el Márketing, la Atención al cliente, la Tecnología y la Comunicación de empresas nacionales e internacionales.

El Día Mundial de la Calidad es el primer acto de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente. "Un año más, para la AEC es una enorme satisfacción celebrar en exclusiva para España el Día Mundial de la Calidad, una conmemoración que nos hace recordar a todos la importancia de la Calidad en el mundo actual", señaló Miguel Udaondo, Presidente de la Asociación Española para la Calidad. "La edición de este año se convierte en una oportunidad única para conocer los retos, las estrategias y los casos de éxito de algunas de las marcas más importantes a nivel mundial en el campo de la Experiencia de Cliente, y todo ello en una Comunidad de relación y referencia como es la AEC".

El Día Mundial de la Calidad 2014 ha contado con un programa de máximo nivel y representación, comenzando con una Sesión de Apertura en la que han participado José Manuel Prieto, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Rafael Díaz, Director de ESNE; Miguel Udaondo, Presidente de la AEC, y Avelino Brito, Director General de AENOR.

A continuación se ha desarrollado la primera Mesa Redonda centrada en Customer Experience, moderada por Silvana Buljan, Socia fundadora de Buljan & Partners y acompañada por los expertos Paul Greenberg, Jesús Hoyos y Mark Tamis. La segunda Mesa Redonda se ha centrado en Q-Leaders: una nueva forma de liderar centrada en el Cliente, en la que han participado Elvira López, de Colegio Brains; Antonio López, de Grant Thornton; Nacho Torre, de Ibercaja y Pedro Barceló, de MST, moderados por Miguel Udaondo.

Con posterioridad se han celebrado cinco Sesiones Paralelas con casos de éxito centradas en cinco temáticas: Experiencia de Cliente: Metodología-Métricas, con la presencia de MST, Grupo IDC y SAGE; Cultura Interna-Personas, con 3M, Orange, Caser Residencial, HIBU y Lufthansa; Pasillo Cliente-Customer Journey, con Luggap, Alsa, BMW e Ikea; Omnicanalidad-Gestión de Experiencia, con GSS, Ayuntamiento de Madrid y Banc Sabadell, y la quinta Sesión Paralela centrada en Tendencias-Nuevas Disciplinas, con Ibercaja, EY (Ernst & Young) y Loewe.

En el evento se ha entregado a Antonio Padín, Director de Calidad de Airbus Defence & Space, el Premio Líder en Calidad, que la AEC concede desde 2002 durante la celebración del Día Mundial de la Calidad, en colaboración con la European Organization for Quality (EOQ). El premio reconoce al Líder en Calidad de una entidad que cuente con la capacidad de gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios. En una segunda fase, el premiado será candidato al premio que se concede a nivel europeo: el European Quality Leader of the Year.

DESCARGA GRATUITA

¿TIENE COLESTEROL ALTO?

clinife.es/Colesterol_alto

Estudio de investigación. Sepa más aquí.

ENCUESTA DEL MES

En su opinión, ¿qué sector está más necesitado de una buena dosis de calidad y excelencia?

- Defensa
- Educación
- Sanidad
- Turismo

Votar

[Ver resultados](#)

[Archivo de encuestas](#)

AGENDA

noviembre 2014

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

« oct « 2014 » dic »

■ Día de hoy ■ Día con eventos

Ver eventos del mes

LO MÁS VISTO

Calidad, Innovación y Sostenibilidad: pilares de la compet.....

Retorno en la Presidencia de AENOR

La AEC celebra el Día Mundial de la Calidad centrado en la.....

Becton Dickinson, Airfal International y Colegio La Salle M.....

Galp Energía se estrena en el índice de sostenibilidad FTS.....

Redes sociales

Noticias

#DMCalidad2014

La pasión por el cliente protagoniza el Día Mundial de la Calidad 2014


04/11/2014

La Asociación Española para la Calidad celebra el próximo 13 de noviembre el Día Mundial de la Calidad que, bajo el lema Pasión por el Cliente, reunirá en Madrid a más de 400 profesionales de marcas nacionales e internacionales para compartir buenas prácticas y conocimiento en torno a la Experiencia de Cliente.

*"La Experiencia de Cliente es la evolución natural de la Calidad, donde se encuentra, desde la estrategia, con otras disciplinas y áreas funcionales de las empresas: Marketing, Innovación, Comercial, Tecnología, Recursos Humanos... Por eso este año dedicamos nuestro Día Mundial de la Calidad al cliente y a la Experiencia de Cliente, convencidos de su valor estratégico para la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y del país", afirma **Marta Villanueva**, Directora General de la [AEC](#). "Queremos celebrar un Día Mundial más dinámico que nunca. Para ello compartiremos buenas prácticas de empresas líderes en Experiencia de Cliente, la visión de expertos internacionales y, sobre todo, dialogaremos sobre temas básicos de esta disciplina a través de cinco debates: Métricas, Customer Journey, Cultura Interna, Omnicanalidad y Tendencias".*

El **Día Mundial de la Calidad 2014** es, también, el acto de arranque de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente, un programa de actividades de divulgación y sensibilización que la Asociación desarrollará a lo largo de 365 días y que tiene como objetivo acercar a las empresas, a los profesionales, a las distintas Administraciones Públicas y a la sociedad, la Experiencia de Cliente desde una visión estructurada y parte fundamental de la estrategia del negocio.

[\[Más información sobre el evento en nuestra sección AGENDA\]](#)

 DESARROLLO
A MEDIDA
.NET

signumsoftware.com

 Aplicaciones Windows y
Web sobre tecnología
SignumFramework


ENCUESTA DEL MES

En su opinión, ¿qué sector está más necesitado de una buena dosis de calidad y excelencia?

- Defensa
- Educación
- Sanidad
- Turismo

Votar

[Ver resultados](#)

Archivo de encuestas

AGENDA

noviembre 2014

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
« oct	« 2014 »				dic »	

 Día de hoy Día con eventos

[Ver eventos del mes](#)



Sin votos aún

Celebran en España Día Mundial de la Calidad, centrados en la experiencia del cliente

14.11.2014

[E-mail](#) [Imprimir](#)



José Manuel Prieto (Ministerio de Industria, Energía y Turismo); Miguel Udaondo (AEC); Rafael Díaz (ESNE); Avelino Brito (AENOR).

La **Asociación Española para la Calidad (AEC)** celebró el Día Mundial de la Calidad, que en la edición de 2014 se centró en la **Experiencia de Cliente**.

Con la Presidencia de Honor de **SS.MM los Reyes de España** y el apoyo institucional del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, esta cita anual con el mundo de la Calidad, bajo el lema **Pasión por el Cliente**, ha reunido en la **Escuela Superior de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE)** de Madrid a más de 400 profesionales.

Estos líderes de la Calidad, el Márketing, la Atención al cliente, la Tecnología o la Comunicación de empresas nacionales e internacionales, acudieron al evento para debatir y aprender en torno a la importancia del Cliente en el mundo actual. El Día Mundial de la Calidad es el primer acto de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente.

"Un año más, para la AEC es una enorme satisfacción celebrar en exclusiva para España el Día Mundial de la Calidad, una conmemoración que nos hace recordar a todos la importancia de la Calidad en el mundo actual", afirmó Miguel Udaondo, Presidente de la Asociación Española para la Calidad.

"La edición de este año se convierte en una oportunidad única para conocer los retos, las estrategias y los casos de éxito de algunas de las marcas más importantes a nivel mundial en el campo de la Experiencia de Cliente, y todo ello en una Comunidad de relación y referencia como es la AEC", aseveró.

Programa de máximo nivel

El Día Mundial de la Calidad 2014 tuvo un programa de máximo nivel y representación, comenzando con una Sesión de Apertura que contó con la presencia de José Manuel Prieto, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Rafael Díaz, Director de ESNE; Miguel Udaondo, Presidente de la AEC, y Avelino Brito, Director General de AENOR.

A continuación tuvo lugar una primera Mesa Redonda centrada en Customer Experience, moderada por Silvana Buljan, Socia fundadora de Buljan & Partners y acompañada por los expertos Paul Greenberg, Jesús Hoyos y Mark Tamis.

La segunda Mesa Redonda se centró en Q-Leaders: una nueva forma de liderar basada en el Cliente, en la que participaron Elvira López, de Colegio Brains; Antonio López, de Grant Thornton; Nacho Torre, de Ibercaja y Pedro Barceló, de MST, moderados por Miguel Udaondo.

Con posterioridad se realizaron cinco Sesiones Paralelas con casos de éxito centrados en cinco temáticas: Experiencia de Cliente: Metodología-Métricas, con la presencia de MST, Grupo IDC y SAGE; Cultura Interna-Personas, con 3M, Orange, Caser Residencial, HIBU y Lufthansa; Pasillo Cliente-Customer Journey, con Lukkit, Alsa, BMW e Ikea; Omnicanalidad-Gestión de Experiencia, con GSS, Ayuntamiento de Madrid y Banc Sabadell, y la quinta Sesión Paralela dedicada a las Tendencias-Nuevas Disciplinas, con Ibercaja, EY (Ernst & Young) y Loewe.

Premio Líder en Calidad

En el evento se entregó a Antonio Padín, Director de Calidad de Airbus Defence & Space, el Premio Líder en Calidad, que la AEC concede desde 2002 durante la celebración del Día Mundial de la Calidad, en colaboración con la European Organization for Quality (EOQ).

El premio reconoce al Líder en Calidad de una entidad que cuente con la capacidad de gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios. En una segunda fase, el premiado será candidato al premio que se concede a nivel europeo: el European Quality Leader of the Year.

Desde 1990

El Día Mundial de la Calidad nació en 1990, cuando la ONU promulgó su creación para aumentar la conciencia sobre la importancia de la Calidad a la hora de asegurar la prosperidad de las naciones a nivel mundial. La AEC ha sido designada por la European Organization for Quality (EOQ) para celebrar en España el Día Mundial de la Calidad, dentro de la Semana Europea de la Calidad y del Mes Mundial de la Calidad de la American Society for Quality (ASQ).

El Día Mundial de la Calidad 2014 es el primer acto de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente, un movimiento transformador que, con el apoyo de MST, Ibercaja, Colegio Brains y Grant Thornton como partners impulsores, nace del Comité AEC de **Experiencia de Cliente** con el propósito de trasladar a las empresas, organizaciones, instituciones y a la sociedad en general, la Experiencia de Cliente como un valor estratégico para incrementar la competitividad y sostenibilidad de las marcas a lo largo de 365 días.

Además de los partners impulsores ya mencionados, el Día Mundial de la Calidad 2014 cuenta con el patrocinio de eAlicia, 3M, Lukkit, GSS e EY (Ernst & Young) en las Sesiones Paralelas; Relación Cliente y Servimedia como Media Partners, y **AENOR**, Buljan & Partners y Madrid Excelente como Colaboradores.

Noticias destacadas

Más Comentadas Más Leídas

- > **Occidental Hoteles cesará sus actividades en Cuba**
- > **El río Ozama lastra el turismo de Santo Domingo**
- > **Por un turismo más sostenible**

Noticias Relacionadas

- > **Fitven 2014 promueve novedades turísticas para mejorar posicionamiento regional**
- > **Feria VYVA se consolida como principal evento turístico de Chile**
- > **Sesionó Asamblea de la Real Academia de Gastronomía Española y sus Academias autonómicas**

Relevantes



México se adentra en el...

Cumbre Internacional de...



Actualidad

- ▶ [Noticias sobre Discapacidad](#)
- ▶ [El sector social, al día](#)
- ▶ [Actualidad general](#)
- ▶ [Noticias de fácil lectura](#)
- ▶ [Hemeroteca](#)
- ▶ [Solidaridad Digital](#)
- ▶ [Discapacidad en los medios](#)
- ▶ [Agenda](#)
- ▶ [Boletines](#)
- ▶ [Equipo de redacción Actualidad](#)

EL DÍA MUNDIAL DE LA CALIDAD URGE A LAS EMPRESAS A MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PORQUE "SI NO ESTÁS MUERTO"

17/11/2014 *SERVIMEDIA*

El Día Mundial de la Calidad, que se celebra este jueves, urge a las empresas españolas a impulsar sus iniciativas de 'Experiencia de Cliente' para mejorar la satisfacción de los consumidores porque, con la competencia actual, "si no eres un número uno en calidad estás muerto".

El presidente de la Asociación Española para la Calidad (AEC), Miguel Udaondo, lanzó esta idea en declaraciones a Servimedia con motivo de la jornada que su organización celebra este jueves y que reúne en Madrid a más de 400 profesionales para compartir buenas prácticas y conocimiento en torno a la 'Experiencia de Cliente' bajo el lema 'Pasión por el Cliente'.

Udaondo explicó que la denominada 'Experiencia de Cliente' consiste en "identificar las expectativas de los consumidores, satisfacerlas y acompañarles en todo momento" por lo que es un concepto que "va más allá de la atención al cliente".

Señaló que los países nórdicos están "claramente" por encima del resto en este ámbito pero añadió que las empresas españolas "están avanzando mucho" porque conocen la importancia de mejorar la satisfacción del cliente en "un país de servicios como España".

Esta jornada de reflexión y debate contó con la participación de tres especialistas internacionales en 'Experiencia de Cliente' que analizaron cómo ha evolucionado la relación de las empresas con el consumidor en los últimos años en Estados Unidos, en Latinoamérica y en Europa.

Para el asesor Paul Greenberg, la calidad reside en "integrar la parte emocional" dentro de la 'Experiencia de Cliente', así como en la "conectividad", que permite al cliente "cambiar las reglas del juego" y en la "proactividad" para prever las necesidades del cliente y facilitar sus hábitos de consumo.

En este sentido, se expresó también Mark Tamis, quien aseguró que las empresas deben "comprender las necesidades y expectativas de los clientes" con el fin de "anticiparse y adaptarse a ellas". Por su parte, Jesús Hoyos defendió la necesidad de fomentar una "estrategia digital completa" que comprenda todos los segmentos de la empresa.

Estos tres expertos internacionales incidieron en el tratamiento de grandes volúmenes de datos de los clientes, el conocido como 'Big Data', a la hora de desarrollar la experiencia de cliente. En el caso de Tamis, destacó la importancia de usar el "contexto y los patrones de comportamientos" para conocer de antemano.

La AEC aprovechó la celebración de este evento para entregar el premio 'Líder en Calidad' al director de calidad de Airbus Defence and Space, Antonio Padín, por su capacidad de "gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios" y que le convierte en candidato al galardón European Quality Leader of the Year.

ECONOMÍA (GENERAL)

La AEC celebra en España el Día Mundial de la Calidad centrado en la Experiencia de Cliente

lainformacion.com
jueves, 13/11/14 - 12:21

comentar [0]

5 0

Twitter +1

1 0
Recomendar

Temas Banco Sabadell | Comunidad de Madrid | Economía (general) | España | IKEA | Madrid 2020 | Ministerio de Industria | Organización de las Naciones Unidas | Rafael Díaz Ochoa | Space

La Asociación Española para la Calidad (AEC) celebra hoy el *Día Mundial de la Calidad*, que en la edición de 2014 se centra en la *Experiencia de Cliente*. Con la Presidencia de Honor de SS.MM los Reyes de **España** y el apoyo institucional del **Ministerio de Industria**, Energía y Turismo, esta cita anual con el mundo de la Calidad, bajo el lema *Pasión por el Cliente*, ha reunido en la Escuela Superior de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) de **Madrid** a más de 400 profesionales. Estos líderes de la Calidad, el Marketing, la Atención al cliente, la Tecnología o la Comunicación de empresas nacionales e internacionales, acuden al evento para debatir y aprender en torno a la importancia del *Cliente* en el mundo actual. El *Día Mundial de la Calidad* es el primer acto de la *Iniciativa AEC Experiencia de Cliente*.

"Un año más, para la AEC es una enorme satisfacción celebrar en exclusiva para España el Día Mundial de la Calidad, una conmemoración que nos hace recordar a todos la importancia de la Calidad en el mundo actual", afirma Miguel Udaondo, Presidente de la Asociación Española para la Calidad. *"La edición de este año se convierte en una oportunidad única para conocer los retos, las estrategias y los casos de éxito de algunas de las marcas más importantes a nivel mundial en el campo de la Experiencia de Cliente, y todo ello en una Comunidad de relación y referencia como es la AEC"*.

Programa de máximo nivel

El *Día Mundial de la Calidad 2014* tiene un programa de máximo nivel y representación, comenzando con una *Sesión de Apertura* que cuenta con la presencia de José Manuel Prieto, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Rafael Díaz, Director de ESNE; Miguel Udaondo, Presidente de la AEC, y Avelino Brito, Director General de AENOR.

A continuación tiene lugar una primera *Mesa Redonda* centrada en *Customer Experience*, moderada por Silvana Buljan, Socia fundadora de Buljan&Partnersy acompañada por los expertos Paul Greenberg, Jesús Hoyos y Mark Tamis.

La segunda *Mesa Redonda* se centra en *Q-Leaders: una nueva forma de liderar centrada en el Cliente*, en la que participan Elvira López, de Colegio Brains; Antonio López, de Grant Thornton; Nacho Torre, de Ibercay y Pedro Barceló, de MST, moderados por Miguel Udaondo.

Con posterioridad dan comienzo cinco *Sesiones Paralelas* con casos de éxito centradas en cinco temáticas: *Experiencia de Cliente: Metodología-Métricas*, con la presencia de MST, Grupo IDC y SAGE; *Cultura Interna-Personas*, con 3M, Orange, Caser Residencial, HIBU y Lufthansa; *Pasillo Cliente-Customer Journey*, con LUKKAP, Alsa, BMW e **ikea**; *Omnicanalidad-Gestión de Experiencia*, con GSS, Ayuntamiento de Madrid y **Banco Sabadell**, y la quinta *Sesión Paralela* centrada en *Tendencias-Nuevas Disciplinas*, con Ibercay, EY (Ernst & Young) y Loeewe.

En el evento se ha entregado a Antonio Padín, Director de Calidad de Airbus Defence & Space, el *Premio Líder en Calidad*, que la AEC concede desde 2002 durante la celebración del *Día Mundial de la Calidad*, en colaboración con la European Organization for Quality (EOQ). El premio reconoce al *Líder en Calidad* de una entidad que cuente con la capacidad de gestionar, liderar equipos y aplicar las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios. En una segunda fase, el premiado será candidato al premio que se concede a nivel europeo: el *European Quality Leader of the Year*.

Desde 1990

El *Día Mundial de la Calidad* nació en 1990, cuando la **ONU** promulgó su creación para aumentar la conciencia sobre la importancia de la Calidad a la hora de asegurar la prosperidad de las naciones a nivel mundial. La AEC ha sido designada por la European Organization for Quality (EOQ) para celebrar en España el *Día Mundial de la Calidad*, dentro de la *Semana Europea de la Calidad* y del *Mes Mundial de la Calidad* de la American Society for Quality (ASQ).

El *Día Mundial de la Calidad 2014* es el primer acto de la *Iniciativa AEC Experiencia de Cliente*, un movimiento transformador que, con el apoyo de MST, Ibercay, Colegio Brains y Grant Thornton como partners impulsores, nace del *Comité AEC de Experiencia de Cliente* con el propósito de trasladar a las empresas, organizaciones, instituciones y a la sociedad en general, la *Experiencia de Cliente* como un valor estratégico para incrementar la competitividad y sostenibilidad de las marcas a lo largo de 365 días.

Además de los partners impulsores ya mencionados, el *Día Mundial de la Calidad 2014* cuenta con el patrocinio de eAlicia, 3M, LUKKAP, GSS e EY (Ernst & Young) en las *Sesiones Paralelas*; Relación Cliente y Servimedia como *Media Partners*, y AENOR, Buljan&Partners y Madrid Excelente como *Colaboradores*.



Moda, belleza, estilo de vida...

mujer.es



Nuevo Multivan Premium
Descubre el monovolumen más exclusivo de Volkswagen.

Susíbete a el boletín

La mejor información a diario en tu correo.

E-MAIL

recibir >>

ahora en portada

- Israel responderá "con mano de hierro" al ataque en la sinagoga de Jerusalén
- El Congreso debatirá hoy que Treviño salga de Burgos y pase a pertenecer a Álava
- IAG afronta la venta de la lusa TAP mucho más fuerte que sus competidores
- Detenidos en México más de 2.500 policías en los últimos cinco años por vínculos con el crimen
- La recesión económica en Japón fuerza al gobierno a convocar



Está pasando AHORA EN MADRID

WEEKEND 3 NOCHES HOTEL €165

LOGITRAVEL.com

teinteresa.es

Lo más visto en Economía

- hoy esta semana este mes
- Telefónica iniciará el proceso del dividendo flexible el 14 de noviembre
 - Salón de Automóvil de Los Ángeles presentará más de 30 novedades y prototipos
 - Aquí hay trabajo por Navidad: empresas

MAÑANA SE CELEBRA EL DÍA MUNDIAL DE LA CALIDAD

12/11/2014 - www.teinteresa.es, MADRID



Mañana, jueves, se celebra el Día Mundial de la Calidad, con motivo del cual se reunirán en Madrid más de 400 profesionales de marcas nacionales e internacionales para compartir buenas prácticas y conocimiento en torno a la Experiencia de Cliente.

Bajo la organización de la Asociación Española para la Calidad (AEC), el Día Mundial de la Calidad acogerá en la Escuela Superior de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) una jornada de reflexión y debate bajo el lema 'Pasión por el Cliente'.

La directora general de la AEC, Marta Villanueva, explicó que este Día Mundial de la Calidad pretende ser "más dinámico que nunca" y, para ello, "compartiremos buenas prácticas de empresas líderes en Experiencia de Cliente, la visión de expertos internacionales y, sobre todo, dialogaremos sobre temas básicos de esta disciplina a través de cinco debates: Métricas, Customer Journey, Cultura Interna, Omnicanalidad y Tendencias".

"La Experiencia de Cliente es la evolución natural de la Calidad, donde se encuentra, desde la estrategia, con otras disciplinas y áreas funcionales de las empresas: Marketing, Innovación, Comercial, Tecnología, Recursos Humanos... Por eso este año dedicamos nuestro Día Mundial de la Calidad al cliente y a la Experiencia de Cliente, convencidos de su valor estratégico para la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y del país", dijo.

Con la Presidencia de Honor de los Reyes de España y el apoyo institucional del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, esta edición 2014 del Día Mundial de la Calidad supone también el arranque de la Iniciativa AEC Experiencia de Cliente, que cuenta con el apoyo, como partners impulsores, de MST, Ibercaja y Grant Thornton.

Esta iniciativa contiene un programa de actividades de divulgación y sensibilización que la AEC desarrollará a lo largo de 365 días y que tiene como objetivo acercar a las empresas, a los profesionales, a las distintas Administraciones Públicas y a la sociedad, la Experiencia de Cliente desde una visión estructurada y parte fundamental de la estrategia del negocio.

El programa incluye la participación y el apoyo de Paul Greenberg, Jesús Hoyos y Mark Tarnis, una mesa debate y cinco salas paralelas, donde se abordarán en profundidad los temas más relevantes de esta disciplina moderadas por profesionales de LUKKAP, 3M, GSS y EY (Ernst&Young). Las salas temáticas contarán con profesionales invitados de SAGE, ALSA, BMW, Ibercaja, Loewe, Lufthansa, ING, Ayuntamiento de Madrid y Orange, entre otros.

La Asociación Española para la Calidad es una entidad privada sin ánimo de lucro fundada en 1981, cuya misión es defender e impulsar la Calidad como motor del desarrollo de las personas, la competitividad de las organizaciones y la mejora de la sociedad. La AEC también es referencia en el conocimiento, difusión, desarrollo profesional y espacios de relación.

COMPARTIR



nuez

¡UN DESCUENTO APLASTANTE! **25%**

SOLO HOY

25% DESCUENTO

EN EL SEGURO DE TU COCHE

CALCULA TU PRECIO

Sujeto a normas de suscripción. Compañía suscritora del riesgo: Línea Directa Reaseguradora S.A.

AL MINUTO

- 12:05 **CATALUÑA. EL PSC CONSIDERA QUE LA REFORMA DE LA DIAGONAL EN BARCELONA ES "COSMÉTICA", "CARA" E "INNecesaria"**
- 12:04 **Soria eleva la previsión de visitantes extranjeros a 63 millones en 2014**
- 12:04 **Soria eleva la previsión de visitantes extranjeros a 63 millones en 2014**

nuez

¡UN DESCUENTO APLASTANTE! **25%**

SOLO HOY

25% DESCUENTO

EN EL SEGURO DE TU COCHE

CALCULA TU PRECIO

Sujeto a normas de suscripción. Compañía suscritora del riesgo: Línea Directa Reaseguradora S.A.

LO MÁS

1 / 5

- Un tiburón en el puente de mando de FCC**
- Los rescates de empresas cuestan a la banca más de 10.000 millones**
- BANKINTER INVIERTE EN COINFFEINE, UNA EMPRESA ESPAÑOLA DE TECNOLOGÍA BITCOIN**
- Los granadinos viven la Alhambra tras 30 de inclusión en la lista de**