

MADRID

**MARCA MADRID
ESTRATEGIA
2018-2023**

Marca Madrid

Estrategia 2018-2023



Índice

8

Misión, visión
y pilares

14

Pilares
y atributos

42

De la estrategia a
la comunicación

Una marca es mucho más que un nombre y un logotipo

Una marca es...



Tener un punto de vista propio.



La expresión de un propósito, del compromiso que se toma con sus grupos de interés.



La promesa de una experiencia.

La presente estrategia de Madrid ha sido realizada bajo una perspectiva de marca. Ahonda en conceptos profundos y emocionales enfocados a las personas, más de lo habitual en los modelos de planes estratégicos plenamente de gestión. **Una marca es mucho más que lo tangible y demostrable; es percepción,**

sensaciones, emociones, ilusión. Pero no podemos olvidar que todo concepto que queramos transmitir y **toda imagen que queramos construir debe estar respaldada por una realidad tangible objeto de gestión.**

En definitiva, la realidad no puede contradecir la imagen que

proyectamos y el posicionamiento que tratamos de alcanzar, por lo que el plan contendrá **objetivos de posicionamiento con líneas de actuación tanto de comunicación como de gestión.**

Misión, visión y pilares

01

A través de la **misión**, Marca Madrid expresará su razón de ser, qué mueve a la ciudad, su compromiso con la ciudadanía y qué condiciones de base necesita para llevarlo a cabo.

La **visión** de Madrid implica cómo quiere ser reconocida. Y hacerlo realidad es fruto de la puesta en valor de sus principales características y el trabajo constante por mejorar en ellos.

Los **pilares** expresan esas características distintivas que tiene la ciudad y quiere poner en valor. Estos pilares no implican necesariamente en qué es Madrid mejor que otras, sino lo que más le importa. **Es aquello que quiere desarrollar, y tiene una buena base para hacerlo. La suma de los tres pilares la define como una ciudad única.**

Estas características son, por tanto, **la base de su posicionamiento y la orientación de todos los planes de acción**; características que hacen posibles su misión, y realidad su visión.

Misión

¿Cuál es la razón de ser de Marca Madrid?
¿Cuál es su compromiso?

Partimos de la idea de cómo entiende Madrid que debería ser una ciudad.

Madrid tiene claro que una ciudad debe ser para su **ciudadanía**; que el beneficiario último de toda competitividad deben ser sus habitantes.

La misión de la Marca Madrid es contribuir al desarrollo integral de todos sus habitantes mejorando la reputación, competitividad, influencia internacional y capacidad de atracción de talento e inversiones de la ciudad, pues con ello potenciará su crecimiento económico, indispensable para el desarrollo integral buscado.

Llevar a cabo esta misión implica:

- Ofrecer las mejores condiciones de vida y oportunidades de crecimiento personal posibles, como el empleo de calidad.
- Respetar el carácter propio y estilo de vida de la ciudad y sus habitantes, pues es lo que la hará única.
- Buscar el crecimiento sostenible con una gestión responsable del impacto de sus acciones, tanto en el entorno como en sus habitantes.
- A la vez que acoge a todo aquel que quiera formar parte de la ciudad y aportar a su crecimiento.



Acoger a todo aquel que quiera formar parte de la ciudad

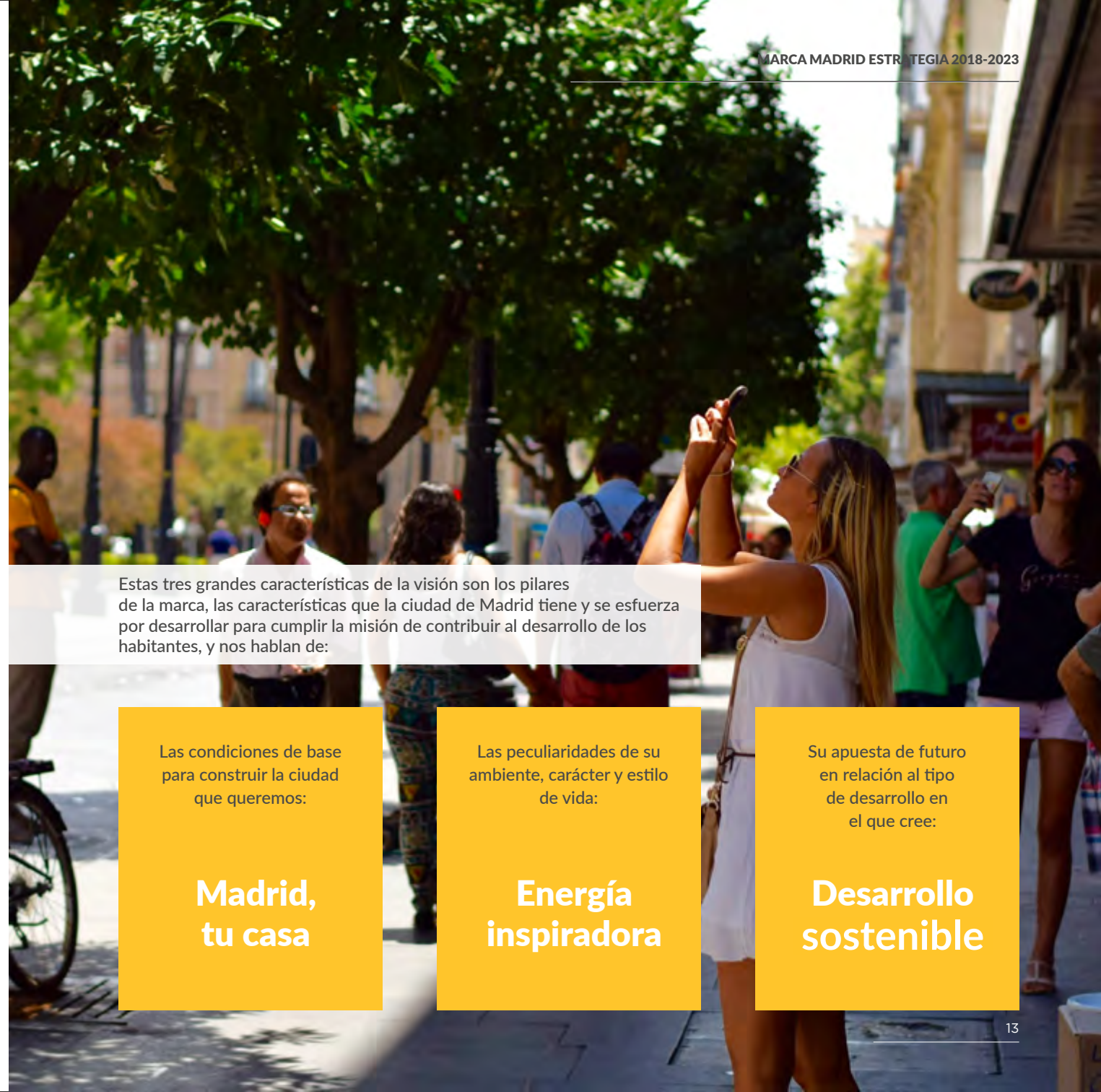
Visión y pilares

¿Cómo quiere ser reconocida?
¿A dónde quiere llegar?

Madrid toma como punto de partida la entrega de sus ciudadanos sin olvidar el respeto a su carácter propio, la necesaria capacidad de acogida y su foco en el crecimiento sostenible.

La visión de la Marca Madrid es ser reconocida como una ciudad que te hace sentir como en casa, que posee una especial energía inspiradora y que apuesta por un desarrollo sostenible volcado en mejorar la vida de sus habitantes.

Este posicionamiento la llevará a una imagen completa y equilibrada para ser considerada la primera ciudad española y la tercera europea de referencia internacional.



Estas tres grandes características de la visión son los pilares de la marca, las características que la ciudad de Madrid tiene y se esfuerza por desarrollar para cumplir la misión de contribuir al desarrollo de los habitantes, y nos hablan de:

Las condiciones de base para construir la ciudad que queremos:

Madrid, tu casa

Las peculiaridades de su ambiente, carácter y estilo de vida:

Energía inspiradora

Su apuesta de futuro en relación al tipo de desarrollo en el que cree:

Desarrollo sostenible



La suma de estos tres pilares es **Madrid**. Cada uno de ellos se sustenta en muchas cualidades que la ciudad ya tiene, pero deseamos poner el foco en las que se consideran más relevantes hoy en día y conviene potenciar.

No es sólo lo que Madrid posee; es en lo que cree, en lo que se esfuerza por seguir mejorando, por eso son también **las líneas de trabajo de las que parten los objetivos estratégicos**.

Los pilares en detalle y los atributos que los sustentan

PILARES



Madrid, tu casa

- Una ciudad de derechos y libertades.
- Entornos seguros, saludables y verdes.
- Referente en participación y gobernanza.
- Con gran accesibilidad a servicios sociales de calidad.



Energía inspiradora

- Ciudad creativa, diversa y vibrante.
- Capital global y conectada.
- Ciudad atractiva para los negocios.



Desarrollo **sostenible**

- Ciudad innovadora y tecnológica.
- Educación y talento humano de calidad y emprendedor.
- Sostenible y resiliente.

ATRIBUTOS

- Primer pilar y sus atributos

Madrid, tu casa

Base para construir

Una ciudad en
la que quieres vivir

Madrid tiene características naturales y servicios que ya garantizan un buen nivel de calidad de vida y seguirá esforzándose en cuidar todo aquello que importa a sus habitantes.

Madrid, tu casa

Este plan estratégico está encaminado a hacer que Madrid pueda afirmar sin condiciones que es “tu casa” y ser reconocida como tal.

¿CÓMO ES LA EXPERIENCIA DE VIVIR EN UN LUGAR ASÍ?

Una ciudad donde sus habitantes quieran, elijan, vivir; donde estén a gusto con su calidad de vida, tanto por las características naturales de la ciudad como por estar rodeados de servicios que facilitan su día a día. Una ciudad **justa y libre, vanguardista en la protección de derechos y libertades**, donde sus habitantes se sienten respaldados, protegidos y seguros, apoyados y escuchados. Una ciudad que está siendo un **referente**

para otras, y donde su gente mantiene un poso de rebeldía y dignidad, vigilante del cumplimiento de esos valores que ellos mismos ponen en práctica. Una ciudad que te invita a salir, que vive en la calle y que se disfruta.

Madrid es también como un “pueblo moderno” pero a escala de una metrópolis, donde los estilos de vida tradicionales y cambiantes conviven en una infraestructura cada vez más ambiciosa y con una participación ciudadana más dinámica.

Por ello Madrid debe potenciar y comunicar aquellos atributos que lo demuestran y hacerlo notar.

ATRIBUTOS

- Una ciudad de derechos y libertades.
- Referente en participación y gobernanza.
- Entornos seguros, saludables y verdes.
- Con gran accesibilidad a servicios sociales de calidad.

Sus habitantes se sienten respaldados, protegidos y seguros, apoyados y escuchados.



Madrid, tu casa

“Una ciudad en la que quieres vivir”

UNA CIUDAD DE DERECHOS Y LIBERTADES

Madrid ha estado implementando en los últimos años acciones que buscan construir un modelo de ciudad coherente con valores que garantizan los derechos y libertades individuales. Solidaridad, equidad, inclusión, cohesión, tolerancia, convivencia, colaboración.

Valores que son de gran importancia a la hora de:

- **Demostrar que Madrid es una ciudad ideal para vivir.**
- **Fomentar el orgullo de pertenencia.**
- **Fidelizar a la ciudadanía.**

Estos valores respaldan que es una ciudad de derechos y libertades, aspectos esenciales de la personalidad de la marca, y queda demostrado porque guían gran parte del comportamiento de la ciudad desde diversas perspectivas:

- **Son una clara influencia en todos los planes de acción que está llevando a cabo el Ayuntamiento.**

- **Se busca aplicarlos a la economía, buscando la cooperación frente a la competencia y situando a las personas en el centro.**

- **La economía social y solidaria en Madrid es muy potente.**

- **Los proyectos sociales consiguen gran apoyo cuando son expuestos a votación. Los ciudadanos son agentes activos de la defensa de los valores, rebelándose ante cualquier incumplimiento.**

REFERENTE EN PARTICIPACIÓN Y GOBERNANZA

Madrid es vanguardista y pionera en derechos, libertades e innovación social, y está siendo un referente para otras ciudades en participación y gobernanza. Se posiciona como una de las grandes metrópolis más comprometidas en garantizar a la ciudadanía el derecho a una información de calidad y en su participación en la toma de decisiones sobre la planificación, implementación y evaluación de las políticas públicas que inciden en el día a día.



Asimismo su modelo de gobernanza apuesta por la transparencia y el interés general, con instrumentos para planificar su estrategia y asegurar los niveles de desempeño. Estas características también fomentan la implicación de la ciudadanía, pues sirven además para dar cuenta del cumplimiento de los compromisos contraídos con ella.

Madrid, tu casa

“Una ciudad en la que quieres vivir”

ENTORNOS SEGUROS, SALUDABLES Y VERDES

Bajo la premisa de **devolver la ciudad a los ciudadanos**, Madrid se esfuerza en mejorar social, urbanística y económicamente los barrios. Se trata de configurar ciudades con abundancia de espacios verdes, promover la peatonalización, fomentar una movilidad sostenible, hábitos saludables y dotarla de parques públicos para promover el encuentro social.

Ello implica avanzar en la **cohesión y equilibrio de la ciudad** consolidando los principios de corresponsabilidad y **solidaridad interterritorial** con la regeneración de áreas urbanas que requieren una especial atención para mejorar la calidad de vida de sus residentes.

Asimismo, Madrid está preparada para responder a las amenazas del siglo XXI y cuenta con un sistema que garantiza seguridad integral a sus ciudadanos –física, psicosocial, digital, alimentaria y sanitaria–, sustentado en excelentes servicios e infraestructuras, así como en la cultura de la prevención.

CON GRAN ACCESIBILIDAD A SERVICIOS SOCIALES DE CALIDAD

Madrid se esfuerza en garantizar una buena calidad de vida a su ciudadanía poniendo en el centro de su política a la persona, la protección y la sostenibilidad de la vida. Con Planes como “Ciudad de los Cuidados” se entronca sobre ejes como el buen trato a la ciudadanía, la calidad de la atención prestada, la naturaleza inclusiva de los programas o proyectos diseñados, la personalización y acceso universal a los servicios y el enfoque de los derechos humanos.

Destacan planes para garantizar una vivienda digna a todos los madrileños, la lucha contra la pobreza en todas sus formas, planes para paliar los “malestares de la vida cotidiana”, prevención de enfermedades u otros problemas de salud y para la promoción de estilos de vida saludables implicando a la administración y tercer sector en el cuidado de personas con dependencia.



Madrid se esfuerza en garantizar una buena calidad de vida



- Segundo pilar y sus atributos

Energía inspiradora

Carácter propio

**Una ciudad donde
vives intensamente**

Su sociedad abierta y gran capacidad integradora unida a su diversidad de opciones culturales, de negocio y de ocio hacen de Madrid un espacio inspirador que invita a la relación, creatividad y autoexpresión.

Energía inspiradora

Este plan también posicionará a Madrid en su especial estilo de vida y carácter, en su riqueza de opciones, su energía inspiradora.

¿CÓMO ES LA EXPERIENCIA DE VIVIR EN UNA CIUDAD CON ENERGÍA INSPIRADORA?

Es integrarse en la ciudad y sentirse parte de ella rápidamente; de tener delante una ciudad vibrante y llena de oportunidades, con una diversidad que te motiva e impulsa a vivirla intensamente. Una ciudad que te invita a crear conexiones, experimentar y crecer como persona.

Una ciudad que, por su riqueza cultural y apertura, acoge a todo tipo de gente, ideas y negocios; que

genera el ambiente ideal para las relaciones personales y de trabajo, para la expresión y creación, para la vanguardia, los hobbies y el aprendizaje, seas como seas.



ATRIBUTOS

- Ciudad creativa, diversa y vibrante.
- Ciudad atractiva para los negocios.
- Capital global y conectada.



Energía inspiradora

“Una ciudad donde vives intensamente”

CIUDAD CREATIVA, DIVERSA Y VIBRANTE

La **capacidad de acogida** de Madrid es un atributo largamente reconocido. **Enamora a todo el que viene, y todo el que viene se siente de Madrid.** Esto proviene de su diversidad, su apertura de mente y sus valores. Su estilo de vida en la calle, la gran oferta de ocio y cultura, y su alegría. Todo ello permite encontrar siempre a alguien con quien encajar, con quien compartir aficiones. Unido a su tradición como centro cultural y artístico, la conforma en un nodo de creación y cultura que debe ser puesto en valor. A nivel cultural y de ocio, posee una amplísima oferta, y por ello debería poner foco en aquellas actividades que mejor la proyecten, y gestionar su oferta de forma estratégica para que la información llegue a los destinatarios necesarios.

Además, **dentro de los servicios de Madrid, la economía naranja y la industria gastronómica aportan atractivo y diferenciación.** Madrid se encuentra entre las cinco ciudades europeas con mayor número de trabajos integrados en la industria

creativa y del conocimiento, así como en medios de comunicación.

Casi cuatro de cada diez trabajadores se dedican a este sector, cuya importancia va en aumento, pues el talento, la creatividad y la innovación se aúnan para generar bienes y servicios de alto valor económico e impacto social. Madrid concentra casi el 40 % de los restaurantes de España. **El negocio de la restauración es un mercado interesante para las inversiones de intermediarios.** Incluso en los años adversos resistió la facturación y presenta una evolución muy positiva. La creación de grandes grupos hosteleros y empresariales lo evidencia. Además, Madrid cuenta con catorce restaurantes con estrella Michelin y una calidad reconocida.

CIUDAD ATRACTIVA PARA LOS NEGOCIOS

El carácter, estilo de vida, diversidad y oferta cultural y de ocio de Madrid, también la hacen una ciudad atractiva para vivir, para relacionarse y, sobre todo, para las relaciones de negocios, incluido el turismo de negocios y

eventos. **Madrid es el centro de decisión legislativo y regulatorio** con la práctica totalidad de las instituciones y organismos gubernamentales y regulatorios (Jefatura del Estado, Gobierno Central, Gobierno Autonómico, Congreso de los Diputados, Senado, ministerios y empresas públicas de rango estatal, Tribunal Constitucional, Tribunal Supremo, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, etc.)

También es un **centro de decisión empresarial**: hay más de 456.000 empresas registradas en Madrid, que representan el 14% de los negocios en España, con ingresos superiores a 621.000 millones de euros. Alrededor del 40% de esas empresas son extranjeras. Es la 3ª ciudad de la Unión Europea (tras Londres y París) en cuanto a sedes operativas de empresas multinacionales, según la lista FORTUNE 500 2015. Además del entorno social, Madrid posee un entorno fiscal y laboral estable y predecible con **un potente sector de servicios avanzados que facilitan la realización de negocios en la región y un sólido sector industrial.**

Madrid enamora a todo el que viene y todo el que viene se siente de Madrid.

Energía inspiradora

“Una ciudad donde vives intensamente”

El principal sector económico de la Comunidad de Madrid es el de los servicios, que genera casi el 80% del PIB regional¹. Esto se traduce en un mejor acceso a servicios profesionales en términos de disponibilidad y precios entre los cuales destacan los gabinetes jurídicos, las empresas de servicios avanzados para otras empresas, de ingeniería y construcción, las consultoras internacionales, además del comercio minorista y de distribución y, los turísticos. Madrid es además el motor económico de España, líder del PIB nacional con un capital humano excepcional, el centro financiero y económico del país y la cuarta plaza financiera de Europa. Santander y BBVA se encuentran entre los principales bancos de la Eurozona por capitalización bursátil (1º y 3º, respectivamente).

Cuando se invierte en España, Madrid es la 1ª opción y es la primera economía de la zona euro como destino de inversión (según el World Investment Report 2015 UNCTAD).

El sector financiero es el que recibe el mayor flujo de inversión extranjera directa. Se postula pues como próximo centro financiero europeo.

Y tanto la Administración central, como la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid apuestan por convertir a Madrid en Ciudad financiera. Madrid acoge las sedes centrales operativas de los mayores bancos españoles (Santander, BBVA, Popular, Bankinter, Bankia) y extranjeros, así como de los fondos de inversión que operan en España.

Madrid aglutina las principales instituciones financieras nacionales e internacionales: Bolsa de Madrid, IBEX, Latibex, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Spain Financial Center, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Europeo de Inversiones, IOSCO, etc.



*Cuando se invierte en España,
Madrid es la 1ª opción*

Energía inspiradora

“Una ciudad donde vives intensamente”

CAPITAL GLOBAL Y CONECTADA

No sólo es todo lo que ofrece Madrid, sino a todo lo que puedes acceder desde allí. Una ciudad con población de todo el mundo y con buenas conexiones internacionales, aparte de toda la comunidad y provincias cercanas de también gran valor cultural y natural.

Madrid se encuentra en el centro del país y está conectada por una potente y consolidada red de infraestructura de transporte, compuesta por líneas aéreas y trenes de alta velocidad con destinos nacionales e internacionales, una red de carreteras bien estructurada y el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, consolidado como uno de los más importantes a nivel europeo y una de las principales puertas de entrada al continente desde Latinoamérica.

Además su posición geográfica se considera estratégica: La Comunidad de Madrid es un excelente centro para controlar el

mercado ibérico (España y Portugal), de Europa y norte de África, regiones con alto potencial de consumo y en continuo crecimiento.

Madrid también destaca como ubicación preferida dentro de Europa para gestionar negocios con Latinoamérica y los de las empresas latinoamericanas en Europa.

En Madrid está el primer puerto aduanero marítimo interior de Europa que permite la distribución de mercancías con los principales puertos marítimos de la península ibérica. Gracias a la intermodalidad, muchas de las empresas de logística en España han ubicado sus operaciones en Madrid, y hoy representan más del 80 % del volumen nacional del negocio.

Como capital, Madrid concentra gran cantidad de actividades, instituciones, empresas y conocimiento, aspecto que favorece su conexión e influencia internacional.



Desarrollo sostenible

Apuesta de futuro

Una ciudad para crecer con conciencia

Potenciaremos y premiaremos toda iniciativa que nos guíe en la dirección de un mayor desarrollo y eficiencia y a ser buen ejemplo e influencia global.

Desarrollo sostenible

Este plan no olvida los retos del futuro y Madrid tampoco. Por ello el tercer pilar que completará la imagen buscada de Madrid es su apuesta por seguir creando el ecosistema necesario para el desarrollo sostenible y, en particular, ser el referente del sur de Europa en este ámbito.

¿CÓMO ES LA EXPERIENCIA DE VIVIR EN UNA CIUDAD ENFOCADA AL DESARROLLO INTELIGENTE?

Es un lugar donde encuentras iniciativas destacables en los ámbitos de la tecnología e innovación a las que sumarte, especialmente orientadas al crecimiento sostenible y el desarrollo de sus habitantes.

Que crea redes de colaboración con otros países y todo tipo de instituciones para avanzar más y más, compartiendo conocimiento.

Y que se esforzará en crear las mejores condiciones para el desarrollo de las ideas y la atracción de talento con formación, ayudas o planes específicos.



ATRIBUTOS

- Ciudad innovadora y tecnológica.
- Educación y talento humano de calidad y emprendedor.
- Sostenible y resiliente.



Desarrollo sostenible

“Una ciudad donde crecer con conciencia”

CIUDAD INNOVADORA Y TECNOLÓGICA

Madrid destaca en el ámbito de las infraestructuras TIC y tiene un ambiente favorecedor para la transformación digital. Todo ello impulsa a que la innovación se convierta en una seña de identidad de la ciudad en todos los ámbitos: economía, cultura y sociedad.

Existen programas que suponen una plataforma de ciudad inteligente habilitando la transformación digital de los servicios.

El objetivo es el desarrollo de tecnologías innovadoras basadas en la “nube” que permitan satisfacer los nuevos retos que surgen de los grandes volúmenes de datos (big data) proporcionados por las infraestructuras del Internet de las cosas.

EDUCACIÓN Y TALENTO HUMANO DE CALIDAD Y EMPRENDEDOR

La ciudad cuenta con tres de las escuelas de negocio de mayor prestigio a nivel internacional y dieciséis universidades. Aproximadamente el 25 % de sus alumnos anuales en programas de larga duración proceden del extranjero¹, siendo este un público interesante para atraer el talento y divulgar Marca Madrid. Entre el 10 % y el 20 % se vinculan a empresas de España; y entre el 5 % y el 10 % se establecen en el país para crear una empresa.

Madrid se encuentra entre las ciudades y regiones clave en la competitividad de los talentos mundiales (estudio Adecco), 6ª posición y única ciudad europea de más de 2 millones de habitantes, junto con París. Es la tercera ciudad en innovación y emprendimiento de Europa. Este reconocimiento pone en valor el crecimiento de las iniciativas de emprendimiento que tienen lugar

en la ciudad y las diversas medidas que están siendo implementadas por el Ayuntamiento para impulsar el emprendimiento, sobre todo las relacionadas con la innovación.

CIUDAD SOSTENIBLE Y RESILIENTE

Madrid apuesta por poner en práctica las medidas necesarias para conseguir una ciudad que garantice la salud de sus habitantes frente al reto de la contaminación, y en un futuro fortalecer la ciudad ante los impactos del cambio climático.

Destaca la manera en que Madrid aborda los retos relacionados con la movilidad. Trabaja por la mejora de la gestión y calidad de los servicios públicos y urbanos para conseguir que la ciudad sea más sostenible y eficiente.





De la estrategia a la comunicación

03

Como ya se mencionó en la introducción de esta publicación (página 7), estamos hablando en términos de marca, por ello, tener clara y ser capaces de comunicar la **esencia** tras esta estrategia se hace imprescindible.

Del mismo modo, conviene poner un marco de personalidad a través de la definición de unas normas de **tono y estilo** de comunicación, fundamental para asegurar la coherencia y consistencia de la marca en el futuro.

Como ejemplo de que *“una marca es mucho más que lo tangible y demostrable; que son percepciones, sensaciones, emociones, ilusión”*, tenemos la **narrativa**, que pretende precisamente lograr ese efecto emocional con mensajes clave y un tono y estilo definidos.

Los mensajes principales serán **la promesa y el claim**. Frases inspiradoras que condensan las ideas y que podremos comunicar directamente o reinterpretar creativamente, siempre y cuando se mantenga el mensaje y buscado.

Esencia

La entrega

La esencia de marca es la idea que subyace a todo lo que hacemos y decimos como marca. Es la base de nuestra personalidad y el concepto principal que queremos fijar en la mente de nuestro público.

Esa entrega tiene un fin: que la ciudadanía tenga ese desarrollo integral expresado en la misión, con las condiciones que ello implica y que merece la pena recordar, crear oportunidades (entrega=dar), responsabilidad en la gestión, respetar el carácter vibrante de Madrid (entrega = energía) y la acogida a todo aquel que pueda aportar.



