



Lcdo. Roberto
Castro Hiraldo
Presidente de CSM

Servicio al cliente en confianza

Para toda empresa, es indispensable tener sus estrategias claras y dirigidas a maximizar y destacar sus ventajas competitivas frente a la competencia. Una de éstas es la calidad de su servicio al cliente.

El servicio al cliente no es una estrategia mágica que surge solamente de una buena idea. Más bien, está relacionada con el impacto que se desea tener en los clientes. Servir al cliente significa realizar todas las actividades necesarias para lograr que éste reciba el servicio o producto en el momento y manera correcta.

En tan solo dos años del lanzamiento del Seguro Obligatorio de Seguros Múltiples, lográramos alcanzar un 18 por ciento del mercado, una cifra superior al objetivo trazado cuando lanzamos este servicio.

El público puertorriqueño tiene confianza en nuestra marca porque conoce la calidad extraordinaria del servicio que ofrecemos. Nos da mucha satisfacción ayudar a nuestros clientes en el momento en que más lo necesitan y así se lo hacemos sentir.

Toda empresa, sea grande, mediana o pequeña, debe proveer un buen servicio al cliente, como forma de destacarse entre empresas que ofrecen productos o servicios similares. Y ése ha sido el gran secreto en nuestra empresa.

Cara a cara Foundation for PR y la Junta de Planificación

●●● María del Carmen Gordillo y Arnaldo Cruz pactan colaborar para mejorar la producción de estadísticas clave, principalmente aquellas ligadas a la economía del visitante

Sharon Minelli Pérez
sperez@elnuevodia.com
Twitter: @sharonminelli

La Junta de Planificación (JP) se comprometió ayer con Foundation for Puerto Rico (FPR) a agilizar la producción de ciertas estadísticas importantes y, a cambio, pidió cooperación para identificar en qué áreas debe mejorar.

Ese fue el saldo de una reunión en la sede de la JP, sostenida ayer entre Arnaldo Cruz, director de Investigación y Análisis de Foundation for Puerto Rico (FPR), y la presidenta de la entidad pública, María del Carmen Gordillo.

"La reunión es para abrirle las puertas de la agencia", indicó Gordillo, quien - al igual que Cruz - fue nombrada a la Junta de Directores del Instituto de Estadísticas por el gobernador Ricardo Rosselló.

"Vamos a solicitar su cooperación en estos procesos que él conoce y entiende pueden mejorarse. Es el punto de enfoque de esta reunión que esperamos sea una de muchas", expresó la planificadora.

"Para nosotros siempre ha sido esencial colaborar. FPR ha sido como un puente entre la industria y el gobierno. Hemos ayudado a que se sienten en la mesa. Eso es parte de nuestro modelo", expresó, por su parte, Cruz.

Un punto esencial para Cruz fue indagar sobre cuándo estaría lista una matriz de insumo-producto (MIP) más reciente, toda vez que es un indicador vital para hacer proyecciones macroeconómicas.

Según el portal del Instituto de Estadísticas, el MIP "hace posible predecir el efecto de cambios en una industria sobre otra y de los consumidores y el gobierno sobre la economía de Puerto Rico".

"Es bien difícil aceptar que la última matriz publicada es de 2002", expresó Cruz durante la reunión.

"Estamos trabajando en eso. Es algo de lo que somos conscientes y corre con la premura que tiene el asunto", aseguró Gordillo.

En un compromiso concreto, el director del Área de Planificación Económica y Social, Alejandro Díaz Marrero, uno de los directivos de la JP que estuvo presente junto a la presidenta, estimó que la matriz de 2007 estará lista y publicada en unos tres meses. Y la correspondiente a 2012 deber culminarse para finales de 2017.

A PUERTA CERRADA. Estas declaraciones se limitan a los primeros minutos de la reunión pues, aunque el personal de comunicaciones de la JP

invitó a la prensa con anterioridad, no permitió que este medio presenciara el encuentro.

Más aun, El Nuevo Día confirmó que Cruz compareció a lo que pensó sería una "reunión introductoria de trabajo", porque en ningún momento se le comunicó que la prensa había sido alertada ni convocada.

"Pero yo no tengo problema. Lo que buscamos son mejores estadísticas para Puerto Rico", reaccionó Cruz en un aparte.

Culminada la reunión, Cruz conversó sobre los avances y compromisos logrados.

El directivo de FPR indicó que abogó por instaurar una encuesta del viajero sencilla, pero que permita modelar el gasto del visitante de una forma más realista y vaya acercando a Puerto Rico a alinear sus estadísticas a los es-

tándares internacionales, algo vital para ofrecer información fiable y certera a inversionistas interesados.

Además, en aras de facilitar la colaboración y mejorar también la transparencia, Cruz le propuso incorporar un componente de participación ciudadana, particularmente con economistas, estadísticos y medios, a fin de "comunicar más qué está haciendo la Junta".

"La única manera de validar en qué avanza la JP es que pueda comunicarlo y evidenciarlo", comentó Cruz.

Sobre los compromisos de publicar la matriz de 2007 y 2012, indicó que le estará dando seguimiento.

"Usualmente esta matriz se actualiza cada cinco años. A nivel federal ya están actualizándola anualmente, pero cómo mínimo debe ser cada 5 años", contextualizó Cruz.

Informó, además que fijar un segundo cónclave quedó sobre la mesa.

"Se acordó enviarnos las notas de la reunión y de ahí determinar los pasos adicionales", indicó dejando claro que consideró productivo esta primera sesión.

"Estoy dispuesto a trabajar con la gente que esté dispuesta a trabajar", subrayó.

Gordillo convocó a la reunión mediante carta emitida el 2 de agosto, en la que hizo constar que Cruz ha señalado públicamente deficiencias en las estadísticas que produce la JP.

Antes de la invitación, Cruz publicó en este rotativo una columna en la que denunciaba que la JP está operando con metodología y tecnología arcaicas, que en demasiadas ocasiones carecen de base científica.

"La única manera de validar en qué avanza la Junta de Planificación es que pueda comunicarlo y evidenciarlo"

ARNALDO CRUZ
Director de Investigación y Análisis de Foundation for PR

"Vamos a solicitar su cooperación en estos procesos que él conoce y entiende pueden mejorarse"

MARÍA DEL CARMEN GORDILLO
Presidenta de la Junta de Planificación

