

# CONVENCIÓN

## CÁMARA DE COMERCIO DE PUERTO RICO OTORGA PREMIOS ZENIT 2008 (CONT.)

### Seguros

Sr. Ramón Ruiz Comas  
Presidente & CEO  
Triple-S Management Corporation

Educación  
Dr. Paul R. Latortue  
Decano, Facultad Administración  
de Empresas, UPR



**Glen R. Wakeman**  
Premio Zenit Sector Banca



**Manuel Figueroa**  
Premio Zenit Sector Manufactura

### Premio Teodoro Moscoso

Srta. Arlene Díaz Carrero, Presidenta  
Srta. Karla Sustache Vidal, Vicepresidenta  
SOMOS Corp.



**Grupo HIMA-San Pablo**  
Premio Zenit Sector Salud



**Ramón Ruiz Comas**  
Premio Zenit Sector Seguros

### Premios Especiales del Presidente

Sr. Francisco J. Rodríguez  
UBS Financial Services, Inc. of P.R.

CPA Rodolfo (Rudy) Colberg  
Ernst & Young LLP

Lcdo. Gerardo Picó

Sr. Ángel Bosch de León  
A Planners

Sr. Edgardo Fábregas  
Ex Presidente  
Asociación de Industriales de P.R.



**Dr. Paul R. Latortue**  
Premio Zenit Sector Educación



**CPA Rodolfo Colberg**  
Premio Especial del Presidente



**Ángel Bosch de León**  
Premio Especial del Presidente



**Lcdo. Gerardo Picó**  
Premio Especial del Presidente



**Edgardo Fábregas**  
Premio Especial del Presidente

# CONVENCIÓN 2008

Todo un éxito gracias a:

## NUEVOS SOCIOS

### Cámara de Comercio celebra la INICIACIÓN de sus nuevos socios

Por Maricely Cordero Carrero  
mccordero@camarapr.net

Por todo lo alto la Cámara de Comercio de Puerto Rico celebró el 7 de mayo la última celebración de nuevos socios para el año fiscal 2007-2008 con más de 95 nuevos camaristas.

Los nuevos socios fueron recibidos por Dunia Macgregor, presidenta del Comité de Matrícula de la Institución, Edgardo Bigas Valladares, Director Ejecutivo de la CCPR y por los otros miembros del Comité.

Durante el evento que se llevó a cabo en el salón Sosthenes Behn de la Institución, los nuevos camaristas tuvieron la oportunidad de conocer a parte del personal que labora en la Institución y presenciaron un video el cual mostraba la trayectoria histórica de la Cámara de Comercio y la ventajas y servicios que ofrece la Organización la cual lleva 95 años de servicio.

Una vez culminó el acto protocolar del evento, los nuevos miembros de la Organización disfrutaron de un cóctel de confraternización el cual les dio la oportunidad de establecer vínculos comerciales y el intercambio de información empresarial.



### Cámara de Comercio extiende por segunda ocasión sus servicios a los participantes de La Llave para tu NEGOCIO

Por Maricely Cordero Carrero  
mccordero@camarapr.net

Por segunda ocasión, la Cámara de Comercio de Puerto Rico extendió sus servicios a los participantes del Programa "La Llave para tu Negocio" como parte de un acuerdo de colaboración que realizó el presidente de la institución, Lcdo. José Julián Álvarez junto al Gobernador de Puerto Rico, Aníbal Acevedo Vilá, el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio y el Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico.

"La Cámara de Comercio de Puerto Rico a través de nuestros 95 años ha demostrado ser la organización líder multisectorial empresarial de Puerto Rico y como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial de fortalecer la economía de nuestro País, decidimos extender por segunda ocasión a los participantes del Programa "La Llave para tu Negocio", la oportunidad de formar parte de una Organización Profesional Empresarial", manifestó Álvarez Maldonado. De acuerdo al Presidente, los participantes del programa recibirán una Membresía Especial y gratuita por un año que les permitirá disfrutar de ciertos beneficios que ofrece la Institución.

Entre los beneficios que recibirán los participantes se encuentra: una tarjeta de identificación como socio especial de la



Institución, derecho a recibir boletines y publicaciones que periódicamente distribuye la CCPR, derecho al Uso del Centro de Negocios de la Cámara, participación en sus Comités de Trabajo y el derecho a participar en todas las actividades de la Institución que sean libres de costo y en

aquellas que tengan su costo correspondiente. Álvarez Maldonado manifestó además, que próximamente la Cámara de Comercio extenderá el beneficio a otro nutrido grupo que forman parte del Programa.



*Transformando Organizaciones para lograr Grandeza*

- ◆ Consultoría gerencial para la ejecución
- ◆ Diagnóstico organizacional
- ◆ Adiestramientos y diseño de currículos
- ◆ Planificación estratégica
- ◆ Desarrollo de liderazgo
- ◆ Manejo de cambio
- ◆ "Coaching"

1607 Ave. Ponce de León • Suite GM02 • San Juan, PR 00909 • Tels. 787.977.4065 • 787.977.4068 • Fax 787.977.4067  
E-mail info@franklincoveypr.com



Auspiciador Institucional de la Cámara de Comercio de Puerto Rico

[www.cosvi.com](http://www.cosvi.com)

Cámara de Comercio de Puerto Rico celebra con éxito su décimo octavo  
**TORNEO DE GOLF**

Por Ricardo González

Más de 138 golfistas integradas por socios y no socios de la Cámara de Comercio de Puerto Rico participaron el pasado sábado 31 de mayo del tradicional Torneo de Golf, llevado a cabo este año en el campo River del Hotel Wyndham Riomar de Río Grande.

Desde bien temprano en la mañana, el personal de la Cámara se dio cita en el Clubhouse de Río Mar para las tareas de registro y de la entrega de un bulto lleno de obsequios de auspiciadores y colaboradores para los jugadores. Como de costumbre, hubo varios oasis para calmar la sed y varios auspiciadores obsequiaron el desayuno y las meriendas.

El día estuvo fenomenal para el golf y los participantes disfrutaron de un día de camaradería y competencia. Dicho torneo estuvo organizado como en años anteriores por el señor Manuel Mellado quien certificó las clasificaciones (handicap) de cada jugador, impartió las instrucciones del formato de juego y actuó como Maestro de Ceremonia en la entrega de premios. Gracias al señor Mellado la actividad concluyó con el mayor de los éxitos.

Finalizado el Décimo Octavo Torneo de la Cámara, los jugadores pasaron a recibir las premiaciones y participaron de los tradicionales sorteos de regalos entre los que figuraron estadías, set de palos de golf, equipos electrónicos, certificados para cenas entre otros.

**El despliegue de talento fue evidente reconociendo a los siguientes ganadores:**

**GROSS:**  
 Primer Lugar: Juan Botello-Juan C. Méndez (62)  
 Segundo Lugar: Yuber Gómez-Pipe Colón (63)  
 Tercer Lugar: Jean C. Juarbe-Rafael López (63)

**NET:**  
 Primer Lugar: José Bengoa-Victor García (56)  
 Segundo Lugar: Rafael Carrero-Marcial Espada (57)  
 Tercer Lugar: Leandro Fonseca-José Robles (57)

Ricky Lockwood ganó el premio en la categoría de Closest to Pin en el hoyo #7 y en la categoría Longest Drive (Hoyo #4) le correspondió el premio a Arodís Suazo. El formato del torneo fue "Two Person Scramble".

A nombre de la Cámara de Comercio de Puerto Rico, agradecemos a nuestros auspiciadores institucionales, a todos quienes colaboraron auspiciando hoyos, bultos, camisetas, bultos, regalos, alimentos y bebidas quienes sin su aportación este evento no hubiese sido tan alegre y vistoso. Nuestras felicitaciones a los ganadores y a todos los jugadores en general. Los esperamos para el próximo torneo de Golf.



**Siente el cambio.**  
 WorldNet pone hoy a tu alcance el futuro de las telecomunicaciones para tu negocio.

Powered by WorldNet

• Voz y Datos • Internet de alta velocidad • VoIP  
 • Facturación a la medida • Consultoría

**WorldNet**  
 TELECOMMUNICATIONS, INC.  
 Un mundo de soluciones en telecomunicaciones

[www.worldnetpr.com](http://www.worldnetpr.com)  
 Tel.: 787-706-2600 / Libre de costo: 1-800-342-6694

# La clave para ser más COSTO EFECTIVO

Por Roberto L. Jiménez-Marcel, MBB

*Miles de compañías tanto públicas como privadas alrededor del mundo se benefician usando estas técnicas y las de Puerto Rico no se quedan atrás.*



Muchas personas en la calle me preguntan, ¿Qué es eso, de lo que tanto hablan las grandes industrias para ser más costo efectivos, mejorar servicios y/o procesos; que es eso de "Lean Manufacturing" y "Six Sigma" (o Manufactura Esbelta y Seis Sigma en español)? Y la verdad que es una respuesta simple, son herramientas y metodologías que se usan como vehículo de acción en la estrategia de mejora continua. Estas, se enfocan en satisfacer las necesidades del cliente, ayudan ser más ágil en los servicios y/o procesos, a reducir costo y mejorar la calidad de los mismos.

¿Pero como funciona?, tiene su toque personal para cada servicio, industria o proceso. Primero, debemos conocer lo que quiere el o los clientes, que, cuanto, cuando, como, etc. Y luego conocer bien a fondo nuestras fortalezas y debilidades en satisfacer esas necesidades o en el cumplir con ese propósito. Luego, mediante una evaluación verificamos si en nuestro sistema hay alguno de los ocho desperdicios de "Lean". Los cuales son:

1. Defectos-Cuando no cumple con la calidad, la calidad se define por el cliente.
2. Espera-Tiempo entre procesos cuando trabajo no se esta llevando a cabo.
3. Sobre proceso-Hacer otros pasos que no agregan valor.
4. Sobreproducción-Producir más que la cantidad correcta.
5. Movimientos-Hacer movimientos excesivos o innecesarios.
6. Inventarios-Tener demasiada materia prima, WIP (Trabajo en Proceso), o productos terminados.
7. Transportación-Movimiento innecesario de material o producto.
8. Recursos humanos no utilizados - No reconocer el recurso humano o no utilizar las habilidades que tienen.

El propósito es eliminar o reducir al máximo todos aquellos defectos que no añaden valor a nuestro cliente y a su vez a nuestros servicios y/o procesos. Para eso, según el defecto podemos usar un sin número de herramientas de "Lean". Una vez eliminado los defectos obtenemos un sistema más simple, "Lean" y se convierte en uno mas costo efectivo, mejor calidad y más ágil para responder a las necesidades de nuestros clientes.

Ahora, si nuestros servicios y/o procesos ya con "Lean" todavía no pueden satisfacer las necesidades del cliente ya que por la variabilidad en los servicios y/o procesos no son capaces, entonces utilizamos las herramientas de "Six Sigma" (seis sigma). Estas, a su vez tiene una metodología con otro sin número de herramientas, es más estadística, se trabaja con mas análisis de datos para la solución del problema y siempre, de igual forma que "Lean", esta enfocado en las necesidades del cliente. La metodología que usa "Six Sigma" (seis sigma) se conoce como DMAIC (por sus siglas en ingles), "Define": Definir, "Measure": Medir, "Analyze": Analizar, "Improve": Innovar o Mejorar y "Control": Controlar.

Hoy día ya muchos servicios o industrias utilizan "Lean" o "Six Sigma" (o Manufactura Esbelta y Seis Sigma en español), pero son mas poderosas si se combinan estas metodologías. No es algo nuevo, desde los años 50's se empezó a usar estas metodologías de forma formal en la industria automovilística, luego paso la industria de electrónica, y ya la vemos en cualquier industria o servicio debido a su gran utilización y sobre todo, a los resultados que ofrece muy bien comprobados, lo que se han convertidos en metodologías bien probadas. Las grandes industrias multinacionales lo tienen hasta como parte de su estructura organizacional. En muchos casos se conocen como departamentos de "Process Excellence" (excelencia en proceso) o "Business Excellence" (excelencia en negocio). Estos procesos ya los vemos con su toque personal enfocados a servicios y/o procesos tales como "Lean Healthcare" (para servicios y/o procesos de la salud), "Lean Services" (para

cualquier tipo de servicio), "Lean Office" (para mejorar servicios o procesos en oficinas), etc.

Como son unas metodologías bien analíticas y estratégicas, llevan una educación especial el poder dominar estas herramientas con base en ingeniería industrial, ciencia, matemáticas y estadísticas, deben ser algo bien planificado y formal. Estas a su vez necesitan una disciplina y son educadas usando niveles de conocimientos y certificaciones como los que se usan en el deporte o disciplina del Karate. Una persona con un conocimiento básico en las herramientas es "Yellow Belt (YB)" (cinta amarilla), una persona con conocimientos mas generales y capaces de llevar a cabo un proyecto pequeño utilizando herramientas básicas se adiestra como "Green Belt (GB)" (cinta verde), uno con educación mas avanzada y líder en varios proyectos de mejoras de proceso de mayor abarcadura se conoce como "Black Belt (BB)" (cinta negra) y una persona que una educación multidisciplinaria en varias de las herramientas, metodologías, adiestrador, creador de estrategia utilizando las herramientas, el que apoya a otros "Green o Black Belts" y es quien certifica en las otras cintas y persona capaz de influenciar a la alta gerencia o personal en general en crear esta nueva cultura de mejora continua, enfocado en el cliente y utilizando los datos para la toma de decisiones se conoce como "Master Black Belt (MBB)" (maestro en cinta negra).

A pesar de que para estos procesos de educación y/o certificación no hay uno estándar, hay que tener cuidado con quien suministra este tipo de educación y/o certificaciones para los candidatos en estas metodologías, se deben asegurar de que esa persona sea un Master Black Belt (MBB) y que este certificado(a) por alguna escuela o institución debidamente reconocida. Cualquier duda o pregunta en Professional Excellence, una compañía enfocada a mejorar servicios y/o procesos al igual que a educar y certificar a todo tipo de cliente, se pueden comunicar conmigo al: 787-406-5907 o acceder nuestra pagina de Internet [www.proex.ws](http://www.proex.ws).

Auspiciador Institucional de la Cámara de Comercio de Puerto Rico



El plan para una vida saludable

[www.medicalcardsystem.com](http://www.medicalcardsystem.com)

## PRESIDENTE EN ACCIÓN

### Reunión con el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC)

El jueves 12 de junio, el Secretario del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC), Hon. Bartolomé Gamundi, efectuó una reunión con los principales líderes gremiales para presentar un simulador de Regional Economic Models, Inc. (REMI) dirigido a representar los diferentes escenarios de impacto económico con cada propuesta de desarrollo económico para Puerto Rico. El licenciado José Julián Álvarez, presidente de la Cámara de Comercio de Puerto Rico estuvo presente durante la presentación y posteriormente participó de la conferencia de prensa que se llevó a cabo en el propio DDEC.

“Este modelo sirve para modelar la política económica de cada proyecto propuesto. Si mediante un simulador podemos conocer las consecuencias de implementar nuevos proyectos, podremos ser más ágiles y asertivos en la toma de decisiones. A raíz de la nueva Ley de Incentivos, la Ley #73, este simulador nos ayuda a ser más competi-

### Reunión con la Compañía de Comercio y Exportación

El presidente de la Cámara de Comercio de Puerto Rico, licenciado José Julián Álvarez, conjuntamente con el vicepresidente ejecutivo de la institución, Edgardo Bigas Valladares, se reunieron con el Director Ejecutivo de la Compañía de Comercio y Exportación, Juan Manuel Román, para reforzar el compromiso de apoyar aquellas iniciativas que fomenten el desarrollo económico del país.

Entre los temas que se presentaron se le petición a la CCPR unir esfuerzos promocionales para dar a conocer más a fondo las implicaciones de la nueva Ley de Incentivos (la Ley #73) y de la necesidad de exportar. Igualmente se mencionó la necesidad de continuar desarrollando el programa de “La Llave de tu Negocio”.

“La Cámara de Comercio continuará su apoyo al programa de La Llave de Tu Negocio. Hay que identificar cómo fortalecerlo para que sea más efectivo y que así se vaya desarrollando una cultura de “empresarismo” en vez de crear empleados exclusivamente” expresó el licenciado Álvarez.

Igualmente se mencionó la necesidad de crear un Centro de Gestión Única para simplificar los requisitos que se le requieren a los negocios en Puerto Rico. “Podríamos reducir muchas de las gestiones para que estén disponibles en un solo lugar” añadió el letrado.



tivos identificando las competencias medulares de las distintas regiones que componen a Puerto Rico” manifestó el licenciado Álvarez.

La Cámara de Comercio de Puerto Rico apoya todas las iniciativas que fomenten la competitividad de Puerto Rico y que vayan dirigidas a reducir costos de hacer negocio en Puerto Rico.



Por su parte, el Sr. Román mostró el proyecto: Puerto Rico Exporta 2008 que se efectuará en Puerto Rico los días 8 y 9 de septiembre para educar a un grupo selecto de empresarios sobre las oportunidades y la necesidad de exportar. Esta actividad se compondrá de un Centro de Negocio, talleres, exhibidores y plenarios dirigidas a temas de actualidad.

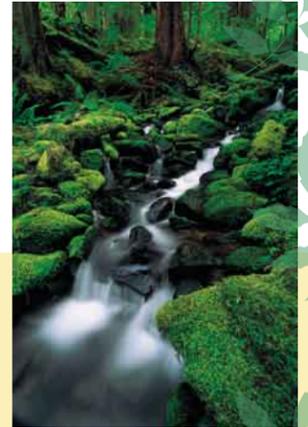
De otro lado, el vicepresidente ejecutivo, el señor Bigas Valladares, expresó que la Junta de Directores ha sido clara en cuanto al apoyo a las iniciativas de La Llave de Tu Negocio y que a partir de Julio, pasada la Convención Anual de la CCPR, “aunaremos esfuerzos y ponemos a su disposición nuestros medios de comunicación para continuar con la excelente labor de Comercio y Exportación”.



El “green business” está revolucionando el mundo empresarial. Cada día son más los consumidores y clientes en búsqueda de alternativas que ayuden al planeta y las empresas están escuchando. Pequeños cambios conducen a grandes logros.

La Cámara de Comercio de Puerto Rico se ha unido al movimiento global de protección del ambiente. Para minimizar el impacto que tiene nuestra Institución sobre el ambiente, hemos incorporado el principio de las “Tres R” (Reducir, Reusar y Reciclar):

- llevamos a formato digital nuestras publicaciones y promociones
- reciclamos nuestras publicaciones de años pasados
- reciclamos papeles, latas y cartones
- apagamos las luces y los aires acondicionados de las áreas que no están en uso
- las presentaciones de los próximos seminarios serán entregadas en CD en lugar de papel impreso



Muchos de nuestros socios se han unido al “Movimiento Verde” y desean compartir contigo, lector, lo que están haciendo por el ambiente.



Para más información sobre las medidas de conservación de energía que está llevando a cabo el Hotel, puede comunicarse con el Departamento de Ingeniería:

787-982-4310

El InterContinental San Juan en Isla Verde esta comprometido con la conservación de los recursos de la Isla. Su Programa de Ambiente y Ahorro de Energía involucra a todos sus empleados y permite la participación activa de los clientes. Entre sus principales acciones tenemos:

- Implementación de medidas de ahorro en procesos, compras de equipos e insumos y en los proyectos de inversión de capital.
- Educación de los empleados del Hotel para ahorrar en sus hogares y en su trabajo.
- Programa de Implementación de Ideas de Ahorro de Energía generadas por los empleados.
- Publicación mensual de un boletín de información sobre el programa y con ideas para ahorrar en el hogar.
- Desarrollo de la posición de Gerente de Energía a cargo de liderar el Programa de Ahorro de Energía.
- Experimentación con energías no renovables (molino de viento).
- Cambio de ropa de cama y toallas a solicitud del huésped.

### Únete al “Movimiento Verde”

¿Cuáles son los cambios que tu empresa está incorporando para proteger el ambiente?

¿Eres una “empresa verde” o estás en camino a serlo?

Comparte con nosotros tus acciones y experiencias: E-mail: [jsanchez@camarapr.net](mailto:jsanchez@camarapr.net)



Auspiciador Institucional de la Cámara de Comercio de Puerto Rico

[www.aig.com](http://www.aig.com)

# CCPR da a conocer los hallazgos de la

Por: Juanita Otero-Santana, Psy.D.  
Sandra González

Para mantener la innovación, mejorar y ampliar la propuesta y calidad de los servicios que se ofrecen, hay que conocer el sentir de quienes lo reciben. Con esto en mente la Cámara de Comercio de Puerto Rico realizó recientemente una encuesta entre sus socios para evaluar varios servicios. El primero de ellos: el Plan Médico.

Las áreas de interés que la institución deseaba evaluar fueron las siguientes: conocimiento del plan, calidad, prontitud en el proceso de adquirir los servicios, atención del personal a cargo, nivel de satisfacción y experiencia de uso, comparación con otros planes, cubierta (atributos y debilidades) y qué mejoraría del plan.

En adelante, desglosaremos un resumen de los hallazgos por cada renglón arriba mencionado. En el área de **conocimiento sobre el servicio** del plan médico a nuestros socios, un 75% de los encuestados indicaron conocer el servicio. Se les preguntó sobre la manera en que advinieron conocimiento de este servicio y un 32% señaló que se debió a las promociones presentadas en los eventos o actividades que lleva a cabo la CCPR; mientras un 22% señaló haberse enterado por promociones vía correo.

Hay que resaltar que el 61% de los encuestados no está suscrito a nuestro plan. El 47% de los encuestados solicitaron orientación del plan médico ya que no estaban suscritos aunque conocían de la existencia del servicio. En el área de **calidad, prontitud y atención del personal** en el proceso de ofrecer el servicio, el 65% lo catalogó entre excelente y bueno.

Sobre el **nivel de satisfacción y experiencia de uso**, los encuestados escribieron los siguientes comentarios positivos: “cuando hubo una emergencia ha sido lo mejor que hemos tenido”, “no lo uso mucho y no he tenido una mala experiencia”, “es aceptado por todos los médicos y hospitales que he tenido que ir”, “la experiencia ha sido muy buena”.

Del mismo modo, indicaron los puntos de insatisfacción en algunas áreas, tales como: “en el plan de farmacia, hay mucha medicina que no está cubierta por el plan”, “nosotros tuvimos problemas con la factura”, el deducible de medicinas es muy alto”, “problemas con el servicio de facturación, no muy buena orientación ni servicio al escoger el plan”, “la cubierta de medicinas es muy limitado”, costos altos, deducibles no apropiados”, “más caros que otros”, “no incluye periodoncista ni servicios dentales que son necesarios o indispensables”.

Al solicitarles que establecieran una comparación de **nuestro plan** con otros planes de salud, los encuestados señalaron que los siguientes atributos les resultaban muy atractivos de otros planes médicos:

- Aceptado por todos los médicos y hospitales (52.2%)
- Buena cubierta o cobertura (21.7%)
- Costo del plan (8.7%)
- Otros: plan de medicinas, paga bien a los médicos, prestigio, plan corporativo (17.4%)

No obstante, en cuanto a la **cubierta**, los encuestados indicaron los principales atributos del plan médico: mejor en sala de emergencia, aceptado en la mayoría de médicos y hospitales a los cuales asisten (aunque un sector considera que los deducibles no son apropiados y los aumentos anuales son significativos) y finalmente que el plan sea más competitivo.

Ahora bien, un aspecto importante para aumentar la calidad del servicio es conocer las **áreas del plan que se deben mejorar**. Los encuestados indicaron las siguientes tres: eliminar el tope en la cubierta de medicinas, negociar deducibles mas bajos y cubrir los servicios en E.E.U.U.

Como toda encuesta, los resultados se sus-traen para tabulación y posterior análisis e interpretación de los números y comentarios obtenidos. La CCPR está trabajando en las estrategias y recomendaciones que se pueden ejecutar, para mejorar. Por ejemplo, a la luz de la encuesta quedó meridianamente claro que entre los encuestados la parte más importante para obtener un plan médico de salud son: cubierta, costo, y farmacia. Por ende, si se integran cada una de ellas en su justa medida se podrían satisfacer las expectativas del plan médico de nuestra membresía en un mayor grado.

Como cuestión de hecho, la CCPR decidió pro-activamente buscar alternativas para mejorar el servicio del Plan Médico que se proveía a los socios. Como consecuencia se realizó una alianza entre la empresa First

# Encuesta sobre el Servicio de PLAN MÉDICO

Insurance Group (FIG) y la aseguradora Triple-S, Inc., de manera que se produjera una forma eficaz de manejo, administración y negociación del plan.

Según los resultados del plan, hemos logrado desde el año pasado hasta el presente, mejorar considerablemente de dicho beneficio, los siguientes elementos: negociación más eficaz del plan (evitando que los costos de cada año sean significativos) así como un manejo de peticiones de servicio con mayor prontitud, calidad y profesionalismo de parte del corredor de seguros (FIG) y de Triple-S, Inc.

Precisamente, durante nuestro primer año de renovación, que comenzó el 1 de julio de 2008, se pudo mejorar la experiencia de uso del plan y, como consecuencia, la negociación realizada logró eliminar el tope de medicinas e incluir una nueva cubierta de cuidado dirigido para las empresas.

En honor a la verdad, debemos reconocer que esta encuesta tuvo la limitación de no poderle al encuestado que identificara cuál de las tres cubiertas, que ofrecemos, estaba evaluando. No obstante por experiencia, sabemos que la cubierta dirigida a profesionales (que fue con la que comenzamos a ofrecer nuestro Plan de Salud) es la que ha aumentado en costos de prima y deducibles.

Entendemos, que al identificar por medio de esta encuesta y otros instrumentos de medición, la importancia de una comunicación y seguimiento efectivo, recurrimos el año pasado a un cambio real que fuera en dirección de mejorar este beneficio. La contratación de un corredor de seguros de salud, por medio de un aviso de subasta entre nuestros socios, nos llevó a una evaluación rigurosa en búsqueda de altos niveles de calidad en servicio. Esto nos permitió lograr que el 65% de los encuestados catalogaran el servicio recibido entre excelente y bueno.

**Queremos compartirles que las siguientes recomendaciones estarán siendo evaluadas para mejorar los beneficios asociados al plan:**

1. Para manejar la experiencia de uso, nuestro equipo de expertos sugirió que se mejore la comunicación, entre la CCPR, FIG y Triple-S. Esto mediante la coordinación de actividades dirigidas a orientar en el uso apropiado del plan. Lo que incluye el uso de charlas en aquellas áreas de interés que se identifiquen en la población que utilice el plan, orientación en manejo de enfermedades crónicas, uso adecuado de cubierta de farmacia; folletos educativos o publicación mensual con información que indique un uso más eficaz del plan.

2. Negociación del plan utilizando evidencia empírica que sustente las áreas identificadas como insatisfactorias, mediante el uso de encuestas de servicios, así como del manejo de llamadas de servicio indicando las situaciones que se presentan y que se resuelven con el uso del plan.

3. Estimular el uso de la prevención primaria y el uso remediativo adecuado para prevenir enfermedades o para disminuir incidentes de crisis en enfermedades crónicas. Esto se puede lograr mediante el uso de los recursos que provee la aseguradora Triple-S, llamadas a teleconsulta y referidos a expertos en manejo de la psicología de la salud.

Finalmente, pero no menos importante, queremos agradecer a todos los socios y socias que participaron de la encuesta. Su disposición nos ha ayudado enormemente para conocer cómo mejorar y cuáles áreas de nuestro plan médico debemos cuidar y trabajar más. Del mismo modo, aprovechamos para hacer hincapié en que el uso adecuado de una cubierta de salud nos permite negociar mejores costos y cobertura para mantener a los usuarios del plan en una posición más saludable. Lo que ciertamente redundará, en lo posible, en una mejor calidad de vida. Recuerde que si integramos esfuerzos todos ganamos.

Auspiciador Institucional de la Cámara de Comercio de Puerto Rico

**EcoEléctrica**

Un mejor ambiente con gas natural [www.ecoelectrica.com](http://www.ecoelectrica.com)

Auspiciador Institucional de la Cámara de Comercio de Puerto Rico

**RICOH**

[www.ricohpr.com](http://www.ricohpr.com)