

# CAPITANES

## LLAMANDO AL SEGURO

Se va a poner buena la rebatinga por el contratote que el IMSS asignará en las próximas semanas, correspondiente a su Centro de Contacto. Es el call center que viene operando desde 2006, y que renovará con un solo proveedor desde octubre de este año hasta que termine el sexenio. El instituto a cargo de **Daniel Karam**, no es un ejemplo de transparencia y a la fecha nos dejó con la duda de quién tiene el contrato actualmente. Pero quienes responden en el número 800 del IMSS aseguran que son empleados de este organismo.

De cualquier modo, este centro quedará asignado a un tercero y las huestes de Karam ya preparan un cheque por hasta 454 millones de pesos. No se tratará sólo de contestar llamadas, sino también de atender a través de "chat" y correo electrónico todas las quejas, trámites y consultas.

El público está compuesto por derechohabientes, patronos, jubilados, beneficiarios de programas como IMSS Oportunidades, y hasta quien llama nomás para pedir orientación sobre planificación familiar.

El concurso fue convocado el martes y las empresas interesadas deben contar con al menos dos instalaciones propias con capacidad para mil y 500 agentes telefónicos, respectivamente.

La idea es que cuenten con un sitio espejo en caso de falla general.

No dude que entre las apuntadas esté Santander, de **Marcos Martínez Gavica**, que como aquí le contamos, recientemente estrenó un enorme call center en Querétaro.



### Rodolfo Von der Meden ...

El capitán de Sam's inició una estrategia poco común en México. Desde hace meses compara públicamente sus precios con los de Liverpool y Palacio de Hierro. Ahora arrancó una campaña armada por la agencia Euro Becker en video con la misma intención. Quiere una mayor parte del poco dinero que hoy gasta la gente, especialmente en electrónica.

## DEMANDAS A VOLAR

¿No ha visto más descansadito a **José Luis 'Chacho' Barraza**?

Sucedeció que él y todos los accionistas de Grupo Aeroméxico ya duermen tranquilos, pues el fantasma de la demanda penal por parte del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), desapareció.

Le informamos previamente que ellos ya habían llegado a un acuerdo con la administración del aeropuerto que dirige **Héctor Velázquez**.

Acordaron el modo mediante el cual pagarán su deuda por la Tarifa de Uso de Aeropuerto, el cuestionablemente caro TUA.

Así que, luego de firmar ese acuerdo, la demanda penal pasó a la historia. El 6 de julio, el AICM presentó su desistimiento.

No crea que frenar la demanda fue un asunto fácil, ya que el aeropuerto había condicionado la conclusión del proceso legal hasta contar el último centavo de la deuda y verla en sus arcas.

Pero aparentemente los accionistas de la aerolínea supieron cabildar.

### ¡Sobre los Vales!

Dicen que Volkswagen, que encabeza **Otto Lindner**, entrará duro a la recolección de los vales de 15 mil pesos que ofreció el Gobierno para comprar coches nuevos.

Bajará el enganche para la compra de un Jetta a 15 mil pesos y financiará barato a sus clientes mediante un apoyo que ya tramita en Nafin.

Por cierto, quizá usted recuerde que este famoso plan de los vales serviría en principio para comprar carros de hasta 160 mil pesos.

Pero al final, el monto subió a 216 mil pesos, por obra de Ford, que conduce **Eduardo Serrano**.

La empresa que casi no tenía productos de ese precio, pidió ampliar el rango. ¡Y vámonos! Hoy todos tienen un vale, al menos... en la



cabeza.

## MORAL EMPRESARIAL

Si usted no sabe lo que es el ISO 26000, luego no ande reclamando que ni usted ni sus colegas pueden exportar a Europa.

Le avisamos que ya viene y que si bien no será obligatorio, el cumplimiento con sus reglas se convertirá en algo así como en una señal de calidad moral que pedirán pronto sus clientes.

Es el ISO referente a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que generalmente es un término asociado a las grandes empresas.

Pero ojo, no es nomás andar plantando arbolitos.

Se trata de analizar si su taquería ensucia el drenaje con manteca y usted no ha sido bueno para arreglar ese problema.

También de revisar si sus em-

pleados se sienten cómodos porque saben que en su trabajo los cuidan, lo que evita, por ejemplo, que anden buscando otro trabajo y descuidando su labor actual.

En una oficina, la RSE empieza por cosas tan simples como reutilizar el papel y llevarlo a un centro de reciclaje cuando ya no sirva.

En fin. No estamos para dar cátedra, si quiere que lo orienten, échele una llamada a **Laura Iturbide**, quien encabeza el Instituto de Desarrollo Empresarial Anáhuac, de la universidad del mismo nombre. Va a dejarlo con el ojo cuadrado.

## HIDALGO CRUZA INDIANA

Hablando de estos temas, están buenos los planes que trae el estado de Hidalgo.

Resulta que el gobernador **Miguel Osorio Chong**, acudió en días pasados con su comiti-

va a Indiana para firmar un convenio de colaboración con el IVY Teach Community College de Lafayette, en Indiana, cuyo rector es **David Bathe**.

Esa institución hará intercambios académicos con la Universidad Politécnica Francisco I. Madero de esa entidad.

La idea es transferir tecnología y conocimiento para el tratamiento de agua, principalmente.

Por si usted no viaja seguido a Indiana, le avisamos que el IVY Teach es considerado la institución educativa de más rápido crecimiento en Estados Unidos y hoy cuenta con 23 campus.

De pasada, Osorio amarró otro acuerdo con el Departamento de Agricultura de ese estado.

Con éste podría amarrar la importación de hortalizas hidalguenses durante el invierno.

Así que no todo tiene que ver con refinerías.

*capitanes@reforma.com*