



«Caleidoscopio» de enero 2008

Con “D” de DINTEL: obsesión por el “Q & S”

Se acepta que, “el cliente tiene la razón”. Pero DINTEL va más allá: «si no la tiene, ... “aplicamos el artículo primero”, y ¡se le reconoce!».

Es, el concepto **DINTEL**, del **Q & S** (*Quality & Service*).

Efectivamente: puede que el cliente no tenga “razón” pero, si reivindica algo, nos puede aportar una autoexigencia de mayor **CALIDAD + SERVICIO**. Luego: **DINTEL** gana en competitividad... en definitiva, quiere “compartir éxito” con su “cliente inquieto”.

Esta máxima, de “adelantar al cliente, en su demanda de satisfacción”, inspirada de algún modo en filosofías orientales del *KM/Knowledge Management* (más allá del nuevo pragmatismo convencional, centrado en el producto), la he venido madurando hasta estar seguro de lo que quería proponer al Patronato de Fundación DINTEL. Así, en la última reunión ordinaria de diciembre 2007, aprobamos:



Rocío Riaño, Directora de Desarrollo de Negocio de DINTEL

alas y raíces



Jesús Rivero Laguna

EDITOR REVISTA **a+**

editor@revista-ays.com

1.- La designación de un “Defensor del Lector” para nuestra **Revista a+** que, por extensión, puede devenir en un futuro a un “Defensor del **Cliente DINTEL**”

2.- La creación, en el contexto de una “Oficina de Presidencia” (ver www.dintel.org), de un “Departamento de Prospectiva y Estrategia” de DINTEL, cuyas funciones de staff se orientan a promover y diseñar nuevas propuestas de actividades estratégicas propias de las cuatro “Divisiones Operativas” de la Fundación”, en particular de esta **Revista a+**, buque-insignia de la “División DINTEL de Medios”.

Con esta noticia, **de inequívoca y contrastada obsesión por la calidad**

y el servicio, le invito a “desayunar el año 2008”... con DINTEL.

Claro está, el “desayuno” es más aún que un *desayuno-buffet*, de lujo incluso, catalogable más de *iBRUNCH!*, por la extensión y contundencia de las viandas ofrecidas.

Así pues, anuncio desde este primer ALAS Y RAÍCES del 2008, el sano orgullo de contar con la acreditada personalidad independiente del **Prof. José Luis Piñar Mañas**, Abogado y Catedrático, y ex-Director de la Agencia Española de Protección de Datos, como el **Defensor del Lector de la Revista a+**, y a quien desde ahora pueden dirigir directamente sus correos electrónicos a la dirección: defensordellector@revista-ays.com.

Más que salto (“cuádruple salto, con medalla olímpica para DINTEL”), en pos de la calidad y el servicio a nuestro cliente-lector, es el que acabamos de dar con esta designación, de la que nos



Manuel Ballester, Director de Estrategia de DINTEL



Antonio Ferrer, Director General de la División de Medios de DINTEL

sentimos honrados (yo, en particular, en tanto que Presidente de DINTEL y Editor de *a+*). Poder dejar en manos de una persona de tan acreditada independencia y tamaño prestigio, la vigilancia de aquella "nuestra obsesión", es un lujo y una ensoñación.

Podrá haber otros *PRESS OMBUDSMAN*, pero nos sentimos afortunados de poder publicar, aquí y ahora, que el **Prof. Piñar** es, el de la **Revista *a+* de DINTEL**. El primero, y único por ahora, de todas las Revistas



Ricardo Cañizares, Director de la Revista *a+*

Técnicas Profesionales: gracias, José Luis, por aceptar esta designación del Patronato de la Fundación DINTEL.

No es este el momento y el lugar para extendernos en las novedades que aportará el Departamento de Prospectiva y Estrategia de DINTEL, en y para la **Revista *a+***, a partir del 2 de enero de 2008: queridos lectores, las sentirán, y "disfrutarán", desde luego. Se lo prometo.

Sí citaré, aquí y ahora, que el Director de Estrategia adscrito al antedicho Departamento es un "fichaje", asimismo



Jesús Carretero, Jefe de Redacción y Coordinador Editorial de la Revista *a+*

"estratégico": **José Manuel Ballester Fernández**,... doctor ingeniero y profesional de reconocido prestigio (CISA y CISM) en el ámbito de la Seguridad de la Información, MBA y especialista en Gobernanza de Empresas, quien también atesoró hasta finales de 2007 una interesante experiencia para nuestros lectores, como la de haber sido el Director de la revista "Red Seguridad" de la Editorial BORRMART. **Rocío Riaño**, por su parte pasará a desempeñar sus funciones como Directora de Desarrollo de Negocio de DINTEL, sin abandonar sus actuales responsabilidades en la División de Eventos, integrándose como tal Directora en este nuevo Departamento.

En definitiva, el potente equipo actual de dirección de la Revista *a+* (**Antonio Ferrer, Ricardo Cañizares y Jesús Carretero**), que ha sido capaz de posicionarla en sólo dos años, con altísimas cotas de prestigio y éxito, queda aún más reforzado mediante estas nuevas incorporaciones y reorganización estructural, vía sus aportaciones al *Consejo General y Consejo de *a+**.

Por sus hechos conocerán esta última apuesta y reto, con la **D de DINTEL: be in touch!** ♦

Un afectuoso saludo



José Luis Piñar, Defensor del Lector de la Revista *a+*