



# QUALITY

## MAGAZINE

## NOTA CENTRAL

**Ing. Humberto Calvillo Cabral,**  
 Director General  
 Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.  
 México

**17** ALIANZAS PARA  
 LOGRAR  
 LOS OBJETIVOS



Fortalecer los medios de ejecución y  
 revitalizar la alianza global para el  
 desarrollo sostenible

**MG. ALDO PIÑERO**

Fortalecer los medios de implementación  
 y revitalizar la alianza mundial para el  
 desarrollo sostenible.

**LIC. DANIEL BIZON**

Fomentar la colaboración como base  
 para lograr grandes cosas

**LIC. KURT GOLDMAN ZULOAGA**

¡Es aquí, es ahora, es mindfulness!

**LIC. RAFAEL G. HERNÁNDEZ MOLINA**

# +12

## PERFILES EMPRESARIALES



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

**¿QUIERES APALANCAR TU  
CARRERA PROFESIONAL  
COMO MENTOR O  
MENTORA?...**

HAY MILES DE EMPRESAS, PROFESIONALES, Y PÚBLICO EN GENERAL QUE NECESITA ALGUIEN QUE LES AYUDE, QUE LES GUÍE, QUE LES ANIME Y MOTIVE, QUE LES LLEVE POR UNA SENDA MÁS RÁPIDA, SEGURA Y CON MENOS DOLOR. ESE O ESA ERES TÚ. SU MENTOR O MENTORA.

**¿PERO CÓMO TENER CREDIBILIDAD  
INMEDIATA PARA QUE TE CONTRATEN  
COMO MENTOR O MENTORA HOY?**

**DÉJANOS  
DARTE ESA  
CREDIBILIDAD  
CON UNA  
CERTIFICACIÓN  
PROFESIONAL.**

**¡CONSIGUE AHORA TU CERTIFICACIÓN  
COMO MENTOR O MENTORA PROFESIONAL!**

**[WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES](http://WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES)**

RGM - RED GLOBAL DE MENTORES  
LA PRIMERA ORGANIZACIÓN MUNDIAL EN HABLA HISPANA  
DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL DE LA DISCIPLINA DEL MENTORING.

TELÉFONO: +34 9 341 340-0811  
WHATSAPP: +34 9 341 342-1024  
EMAIL: [INFO@RGMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMENTORES.ORG](http://WWW.RGMENTORES.ORG)



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

**06**

Palabras del Presidente  
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

**10**

ODS 17 - alianza para lograr los objetivos

**12**

¿Qué Son Los Objetivos De Desarrollo Sostenible?  
MG. ALDO PIÑERO

**20**

Ods 17 - alianzas y medios de implementación: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la alianza global para el desarrollo sostenible  
LIC. DAVID LUENGAS HERNANDEZ

**20**

ODS: El Rol del Sector Productivo y su actuación en los ODS  
LIC. DANIEL BIZON

**26**

Fomentar la colaboración como base para lograr grandes cosas  
LIC. KURT GOLDMAN ZULOAGA

**30**

Es aquí, es ahora, es mindfulness!  
LIC. RAFAEL G. HERNÁNDEZ MOLINA

**32**

**NOTA CENTRAL**

**48**

**REPORTAJES:**

**50**

REPORTAJES:  
CONTRATISTAS GENERALES HOUMAX SRL  
HOUMAX SRL

**58**

REPORTAJES:  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA

**66**

REPORTAJES:  
BENATI LOGÍSTICA & TRANSPORTES

**72**

REPORTAJES:  
COMANSUM S.A. DE CV

**80**

REPORTAJES:  
SIEGESKUNST SRL

**88**

REPORTAJES:  
LABORATORIO BIOQUÍMICO - BIO SEARCH

**94**

REPORTAJES:  
CAFETALERA BUENOS AIRES

**102**

REPORTAJES:  
DA FONSECA LISBOA ADVOGADOS ASSOCIADOS

**110**

REPORTAJES:  
OPTIQUE CSV

**116**

REPORTAJES:  
RGF ADVOCACIA

**122**

REPORTAJES:  
FRISBEL

**128**

REPORTAJES:  
DIMENSIONE SOLUÇÕES EM CIDADANIA LTDA

**INDICE**  
**INDICE**

## PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenido a la edición 235 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribirles. En esta edición de enero, trataremos de un tema delicado e importante como eje temático; **ODS 17: Alianza para lograr objetivos**. Sabemos que el tema tiene un impacto en todos los países miembros de LAQI y deseamos desde este espacio contribuir con contenido de calidad para enriquecer la percepción sobre el tema.

Queremos que nuestros **#LAQInoamericanos** estén siempre comprometidos, informados, capacitados y con información relevante a la mano para liderar el cambio.

Vivimos en un momento único en nuestra historia y aunque esta crisis parece diferente de las que ya enfrentamos, no es la primera vez que los líderes se enfrentan a un desastre a gran escala, una economía en dificultades o lo desconocido.

En LAQI enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes se basen en tomar decisiones más firmes, evitando lo peor: despidos y quiebras. Mejor que señalar futuros distópicos es señalar posibles salidas. Este es nuestro compromiso público en este momento.

En esta edición preparamos el perfil de 12 miembros de nuestra Organización que están muy comprometidos con el modelo LAQI de Responsabilidad Total. Es un orgullo presentarle a nuestra comunidad de miembros y observar el compromiso público de cada miembro.

Comparto nuestro [reporte de los Quality Summit](#). Son recuerdos hermosos de lo vivido y tengo el vivo deseo de poder volver a verlos. A través de este valioso documento, nuestros **#LAQInoamericanos** y toda la comunidad empresarial latinoamericana podrá obtener más información sobre este conjunto de eventos celebrados en 10 países que llegaron a más de 2,500 altos ejecutivos de empresas en 15 países. Hay más de 170 páginas de contenido especialmente elaboradas para cada uno de ustedes.

Me despido no antes de expresar mi más profundo aprecio y gratitud a cada uno de ustedes **#LAQInoamericanos**.

¡Hasta pronto!  
Un fraterno abrazo,



Daniel Maximilian Da Costa, DHC  
Fundador y CEO  
Latin American Quality Institute



**DANIEL MAXIMILIAN  
DA COSTA, DHC**

**FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE**

**DIRECTOR GENERAL  
QUALITY MAGAZINE**

**LIC. JUAN LUIS CORREA**

[jlcorrea@laqi.org](mailto:jlcorrea@laqi.org)

**VICE PRESIDENTE EJECUTIVA**

**LIC. PAULA PONTES**

[paula@laqi.org](mailto:paula@laqi.org)

**EDITOR DE ARTE**

**LIC. THIAGO MONTANARI**

[thiago@laqi.org](mailto:thiago@laqi.org)

**Manager - LAQI Members**

**LIC. GLEICE SOUZA**

[gleice@laqi.org](mailto:gleice@laqi.org)

**PERIODISTA**

**LIC. EDMUNDO PASCHOAL**

[edmund@laqi.org](mailto:edmund@laqi.org)

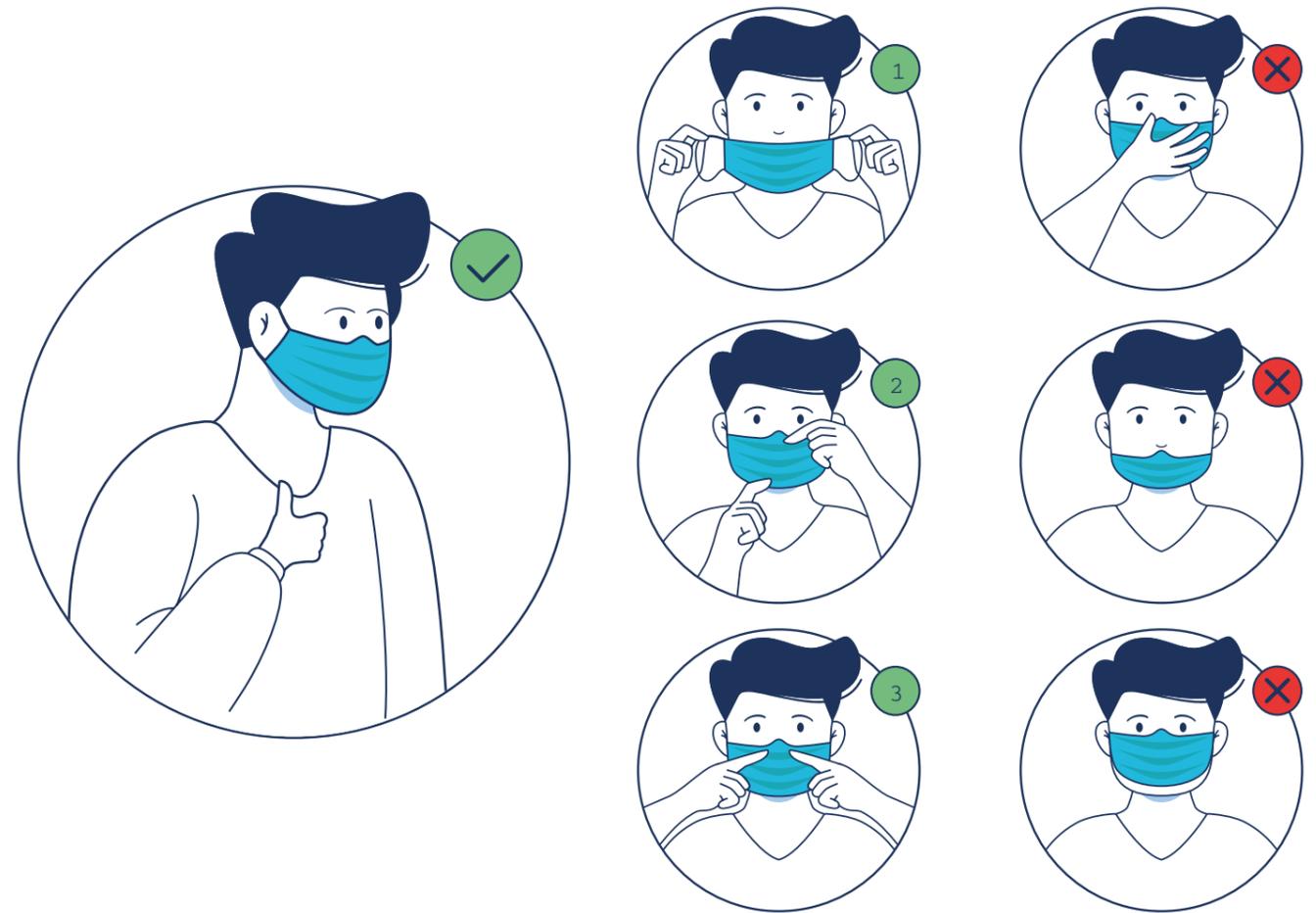


# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## ¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



# ¿CÓMO SE PONE LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



1 de cada 750 bebés nacidos tiene síndrome de Down



**Colectivo 21**  
Perú

Trabajando por la inclusión y el desarrollo de las personas con síndrome de Down

## ¿Qué es el síndrome de Down?

Una condición genética que se presenta cuando la persona tiene un cromosoma extra en el par 21 de las células del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertas características físicas que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

## ¿Quiénes somos?

Somos una asociación sin fines de lucro que nace con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con Síndrome de Down, su inclusión en el medio familiar, educativo, social, deportivo, laboral y civil, potenciando el pleno desarrollo de sus capacidades y promoviendo su viabilidad como parte de la sociedad.

En el Perú hay cerca de 30 000 personas con síndrome de Down



Trabaja en beneficio de las personas con síndrome de Down, orientando nuestros esfuerzos a hacer valer sus derechos, mejorar su calidad de vida, sensibilizar a la sociedad, promover una sociedad justa y lograr su total inclusión con igualdad de oportunidades, promoviendo el máximo grado de bienestar, autodeterminación, desarrollo personal, respeto y dignidad.



Lograr una sociedad en la que las personas con síndrome de Down participen en igualdad de condiciones y gocen de las mismas oportunidades que el resto de la población.

## Nuestras líneas de trabajo:



**Familia:** Talleres de empoderamiento a padres, Talleres de sexualidad, Talleres de autoconcepto y autoconocimiento.



**Salud:** a la fecha, 12 campañas gratuitas de salud en diferentes distritos de Lima.



**Educación Inclusiva:** a la fecha 20 Campañas de concientización a alumnos, docentes y padres de familia en escuelas nacionales y particulares.



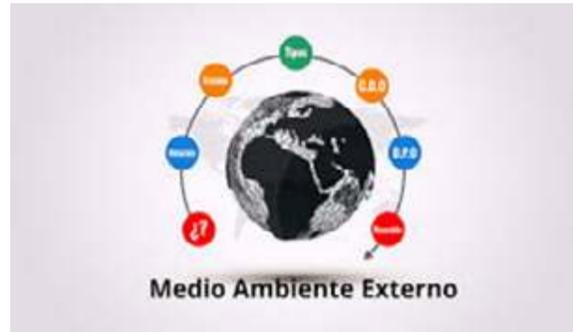
**Inclusión Laboral:** Talleres de preparación para el trabajo.



**Deporte:** 1ra Escuela gratuita de fútbol para niños, niñas y jóvenes con síndrome de Down.

# **ODS 17: ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**





En el ámbito externo

- Trazando alianzas público-privadas con sociedad civil, sector público, mundo académico y otras empresas para realizar proyectos de contribución a los ODS y fijar objetivos anuales.
- Participando en programas conjuntos de desarrollo (apolíticos) implementados por gobiernos y organizaciones nacionales y/o internacionales que respondan a las necesidades e intereses de los países en los que se llevan a cabo.
- Realizando proyectos de cooperación nacional y/o internacional juntamente con otros actores para impulsar el crecimiento de los países en desarrollo.
- Colaborando con empresas del mismo sector para buscar innovación bajo criterios de sostenibilidad y formas de contribución específicas del sector a los ODS.
- Impulsando asociaciones para desarrollar y compartir tecnología, conocimiento y modelos comerciales bajo criterios de sostenibilidad.
- Ayudando al desarrollo de empresas locales e integrarlas en las cadenas de valor globales.

- Desarrollando alianzas público-privadas para abordar los retos de la Industria 4.0 en clave de sostenibilidad.
- Aportando su conocimiento y experiencia en los procesos de diseño de alianzas, políticas y marcos institucionales llevados a cabo por gobiernos y/o entidades públicas.
- Creando herramientas e iniciativas de colaboración conjunta.
- Participando en jornadas, eventos y workshops para compartir buenas prácticas en materia de ODS entre los diferentes actores.
- Abriendo nuevos negocios y actividades en países en desarrollo bajo criterios de negocios inclusivos y la sostenibilidad, ofreciendo trabajos decentes y seguros a la población local, que les permitan progresar socialmente.
- Llevando a cabo inversiones en países en desarrollo, expandiendo el negocio bajo criterios de sostenibilidad.
- Realizando proyectos de cooperación y/o asociatividad al desarrollo juntamente con otros actores para contribuir a los ODS en lugares geográficos en desarrollo.
- Colaborando con empresas en todos los eslabones de la cadena de valor para compartir conocimientos y contribuir a la innovación, modernización y sostenibilidad.

## LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



### DERECHOS HUMANOS

1. «Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia»
2. «Los empresarios deben asegurarse de que sus empresas eviten la vulneración de los Derechos Humanos»

### NORMAS LABORALES

3. «Las empresas deben aceptar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva»
4. «Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción»
5. «Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil»
6. «Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación»



### MEDIO AMBIENTE

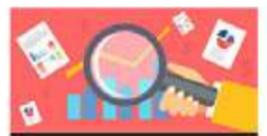
7. «Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente»
8. «Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental»
9. «Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente»



### ANTICORRUPCION

10. «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno»





### Auditoria Organizacional Análisis mínimo práctico necesario

Principio	Organización (vigente)		Acepta trabajar ODS si-no	Acciones a desarrollar	Tip's indicador medición
	Vigente calific. (*)	Estrategia si-no			
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

\*Vigente calific. = 1. Esta vigente – 2. Parcialmente vigente – 3. No vigente



MG ALDO T. PIÑERO

Asesor de empresas especialista en prospección general de negocios, análisis organizacional, calidad integral, método scrumm, análisis de competencias aplicadas – profesor universitario -- Instructor for the Influence programan – Forum Co-- “International Speaker” - Latin American Quality Institute -- Professional Mentor- Speaker Mentor- RGM



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## POR QUÊ CONTRATAR CONSULTORIA EM CLOUD COMPUTING?

Porque com diagnóstico personalizado, aplicado a estratégia do seu negócio, apresentamos melhorias nos processos e serviços.

## E, MAIS:

O nosso serviço conta com as tecnologias e arquitetura de grandes players do mercado.



**Cloud Pública**  
Microsoft Azure, AWS, Google Cloud e EthereumTech.

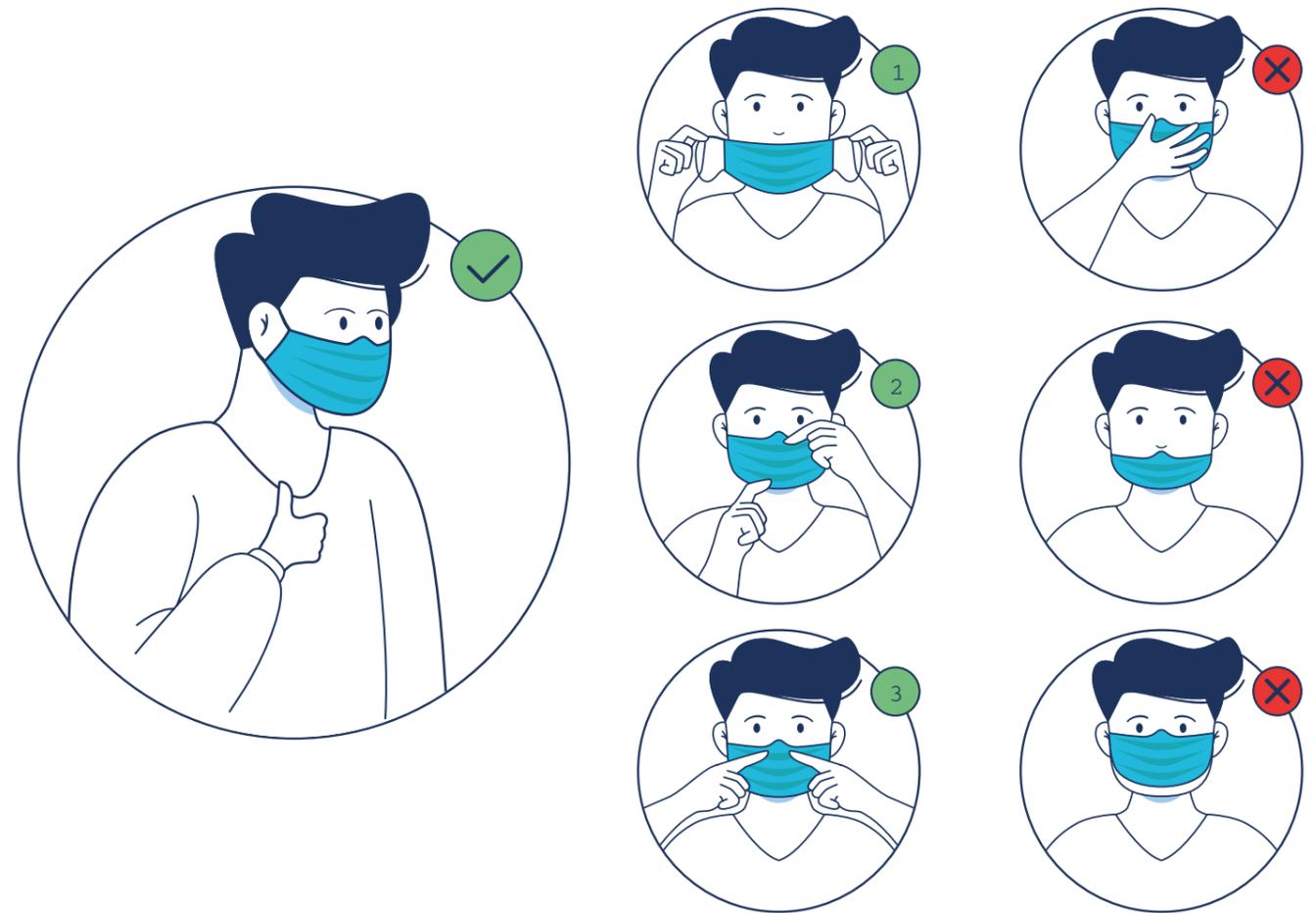


**Cloud Híbrida**  
Implementação conjunta de tecnologias provedoras da integração do ambiente on-premise com o ambiente em cloud.



**Cloud Privada**  
Microsoft Hyper-V, VMWare e Citrix Hypervisor (Xenserver).

## ¿CÓMO SE PONE LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



# #MASCARASALVA

FALE COM UM DE NOSSOS CONSULTORES:

+55 11 98274-2033

etheriumtech.com.br

/etheriumtech

/etheriumtech

WWW.LAQI.ORG

Por: Lic. Daniel Bizon

## ODS 17 - ALIANZAS Y MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN: FORTALECER LOS MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y REVITALIZAR LA ALIANZA GLOBAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

«Un mar tranquilo nunca hizo un buen marinero». Probablemente usted conoce ese dictado popular, que es más una «perla» que describe la realidad como está realmente lo es.

Sería excelente poder hacer referencia con el mensaje implícito en esa metáfora, conmemorando las realizaciones de 2020, entre ellas, el progreso creciente de todas las naciones, los avances de una nueva tecnología en el combate a enfermedades incurables, el cese al fuego en conflictos que parecían nunca acabar, y quizás, la evolución sicosocial de poblaciones que vivían marginadas. Pero, lamentablemente, estamos en un «mar muy agitado» a nivel global, con el enorme desafío de volver a lo normal y poder seguir adelante en el flujo de la vida y del desarrollo social.

No obstante, los ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU, <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/17>> continúan delante de las naciones que abrazaron el pacto global por un mundo mejor, y delante de todas las organizaciones que creen en los principios de la cohesión y de la coherencia al cumplir sus misiones. Cohesión presupone empalme, alianzas, sociedades. Coherencia presupone alineamiento, ejecución, implementación.

Este artículo es un llamado a los gestores y colaboradores de todas las organizaciones miembro

de LAQI para el ODS 17 – Sociedades y Medios de Implementación - Fortalecer los medios de implementación y revitalizar las sociedades globales para el desarrollo sostenible. Entre todos objetivos de desarrollo sostenible éste es como un «sellador», para despertar el protagonismo en cada uno de nosotros, en un contrato psicológico de cooperación y ejecución globales.

Nuestras organizaciones han sido desafiadas todos los días e incluso ahora debido al improbable y jamás previsible virus. Si la reinención era necesaria antes, ahora se volvió imprescindible. Frente a ello, necesitamos tener presente la cohesión y coherencia en nuestra estrategia de reacción y reinención, alineando nuestras misiones y valores a los ODS. ¿Pero cómo hacerlo en la práctica?

¿Cómo elevar los principios de cohesión y coherencia en las sociedades y medios de implementación? La respuesta está en el desdoblamiento del ODS 17 y en las acciones que nuestras organizaciones pueden realizar en conjunto para viabilizar cada uno de los pilares de ese desdoblamiento, a saber:

1. Finanzas
2. Tecnología
3. Capacitación
4. Comercio
5. Cuestiones sistémicas

A continuación, explico cada de ellos, al mismo tiempo en el que agrego ideas adaptables y flexibles para que toda y cualquier organización, con o sin fines de lucro, ya sea una microempresa o una mega estructura, pueda beneficiarse y activar su contribución, al mismo tiempo en que reactiva el ánimo de sus dirigentes, colaboradores y clientes, mientras agrega valor a su cadena productiva y de relaciones nacionales e internacionales.

### 1- FINANZAS

La sección «Finanzas» del ODS 17 se resume en favorecimiento del equilibrio económico mundial, a través del incentivo económico, fiscal y de la educación económico-financiera de los países en desarrollo, así como de aquellos subdesarrollados. Si antes de la pandemia dichas iniciativas ya eran necesarias, imaginemos ahora. Incentivar y promover el racionamiento de los recursos y el uso optimizado de estos es parte de lo que todos podemos hacer, cada cual en su área de capacidad y alcance (barrio, regional, nacional, internacional). Sea a través de la transferencia de conocimiento, de la influencia internacional, de los acuerdos geopolíticos o los acuerdos geo-económicos, las finanzas son parte de la reconstrucción del mundo a través de las alianzas e implementación.

### 2- TECNOLOGÍA

La sección «Tecnología» incentiva el compartimiento de conocimiento técnico, sobre todo para promover acceso a la ciencia, tecnología e innovación entre países y la transferencia de tecnología en forma de insumo (conocimiento) y tecnología ambientalmente correcta, que pueda colaborar con los ecosistemas ambiental y social, con impacto en la solución del conflicto entre crecimiento

económico y preservación del medio ambiente (tierra, aire y agua).

No es necesario ir muy lejos para concluir que la viabilidad de esa iniciativa es palpable y accesible a todos, generando beneficios mutuos, mientras países con dificultades de acceso y desarrollo se perfeccionan y se posicionan en el intercambio internacional de pesquisa y desarrollo, ya que los recursos naturales y particularidades regionales propician el uso de la diversidad en favor del crecimiento colectivo.

### 3- CAPACITACIÓN

Transferir conocimiento significa transferir tecnología, y la mejor condición para el desarrollo de tecnologías propias, pioneras y que por veces sorprenden hasta mismo los más avanzados científicos. Países en desarrollo e, incluso, subdesarrollados ya trajeron innumerables casos de éxitos e invenciones extraordinarias que impactaron positivamente a toda la humanidad. La sección «Capacitación» del ODS 17 incentiva la cooperación y el intercambio de conocimiento, bien como la transferencia este en un contexto educacional constructor de bases fundamentales para la generación continua de valor, empezando de cero.

### 4- COMERCIO

El comercio justo sigue siendo una premisa del pacto global y una de las mejores formas de las personas percibir qué el equilibrio y creación de cadenas de valor de largo alcance es la solución para la democracia comercial internacional. Sobre todo, el pequeño productor que por veces es excluido de zonas de suministro en el que podría participar e, incluso, destacarse es el principal ob-

jetivo del comercio justo a nivel internacional. Negociaciones producen verdaderos milagros inclusivos y el hallazgo de valor donde no se veía el valor de una cadena productiva integrada, capilarizada e inclusiva.

#### 5- CUESTIONES SISTÉMICAS

Las cuestiones sistémicas se dividen en coherencia normativa e institucional, las alianzas multisectoriales, datos, monitoreo y prestación de cuentas.

La coherencia normativa e institucional funciona como una autogeneración de compliance internacional para que la comunidad internacional valore y trabaje en favor del equilibrio macroeconómico entre países, el respeto a las políticas particulares de cada país de forma a establecer el efectivo combate y erradicación de la pobreza con suyas debidas adecuaciones territoriales.

Las alianzas multisectoriales, principalmente las internacionales, producen nuevas conexiones para solucionar problemas de forma inteligente y sistémica (mira lo que están haciendo los bancos digitales al crear alianzas con toda la cadena minorista multisectorial, conectando clientes y medios de pago; algo «imposible» hace unos años).

Monitoreo de datos y prestación de cuentas son esenciales para armar quienes aún no poseen una inteligencia estadística implantada de condiciones para producir información afirma-

da, para tomar decisiones sanitarias, económicas, demográficas y utilizar dichas informaciones en su proceso de desarrollo y crecimiento.

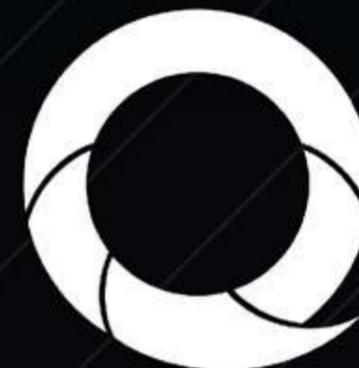
La pandemia es la mayor demostración de que somos interdependientes y que la transferencia de conocimiento puede no solo salvar a toda la humanidad, sino también promover su desarrollo de manera cooperativa. La esperanza es que aprendizaje, la humildad y colaboración internacional sean los legados de esa alerta roja mundial y que todos podamos evolucionar como personas y gestores mucho mejores al final de todo eso.

LIC. DANIEL BIZON



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

**Fabiano Vitor C Santana**  
Advogado

Pós graduado em Direito Público,  
Trabalhista e Previdenciário, pós  
graduando em Direito Eleitoral.  
Inscrito na Ordem dos Advogados do  
Brasil na Seccional do Amazonas  
sob o número 12287

**Ketlen Braga Castro**  
Advogada

Pós graduada em Direito do Trabalho  
e Previdenciário.  
Inscrita na Ordem dos Advogados do  
Brasil na Seccional do Amazonas sob  
o número 12518

### Principais Áreas de Atuação

Direito Previdenciário, Direito Trabalhista,  
Cível e Eleitoral



bragaesantanaadvogados@gmail.com



@bragaesantanaadv



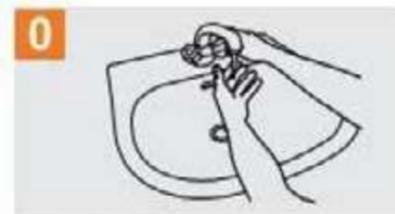
Braga e Santana advogados

Telefones: (92) 99301-0336 / (92) 99531-1298

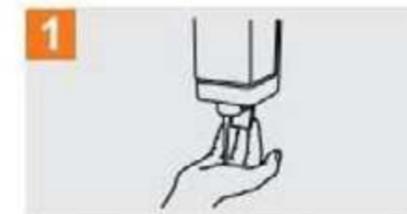
Endereço: Rua Silva Ramos, nº 109 sala 02 - Centro | Manaus/AM CEP 69010-180

## ¿Cómo lavarse las manos?

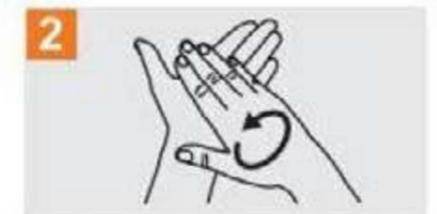
Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



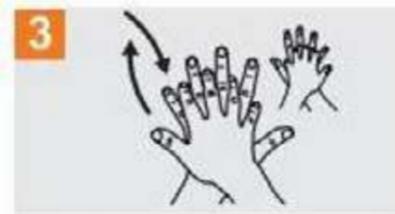
Mójese las manos con agua;



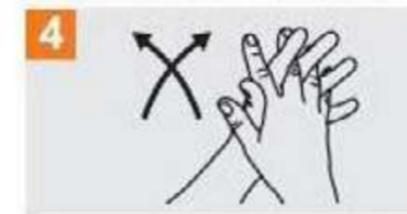
Deposite en la palma de la mano una  
cantidad de jabón suficiente para cubrir  
todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos  
entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha  
contra el dorso de la mano izquierda  
entrelazando los dedos y viceversa;



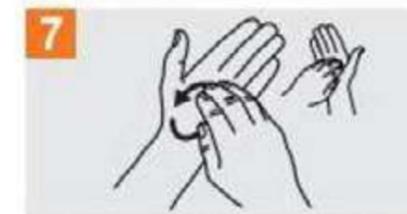
Frótese las palmas de las manos  
entre sí, con los dedos  
entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de  
una mano con la palma de la mano  
opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de  
rotación el pulgar izquierdo,  
atrapándolo con la palma de la  
mano derecha y viceversa;



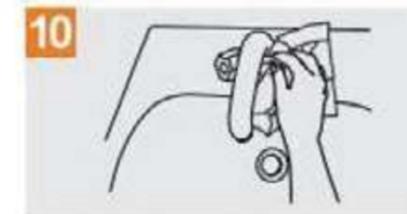
Frótese la punta de los dedos de la  
mano derecha contra la palma de la  
mano izquierda, haciendo un  
movimiento de rotación y viceversa;



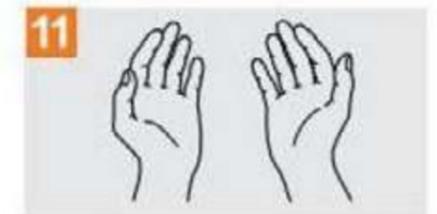
Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.

WWW.LAQI.ORG

Por: Lic. Kurt Goldman Zuloaga

## FOMENTAR LA COLABORACIÓN COMO BASE PARA LOGRAR GRANDES COSAS

Generar las alianzas necesarias para lograr el desarrollo sostenible es, quizás, uno de los objetivos más complejos, debido a que requiere de acciones concretas que tienen a la base una serie de elementos específicos como la colaboración, la ayuda y el apoyo mutuo.

Tanto la Pandemia como los efectos que ha tenido en la economía han afectado tristemente la realidad de muchos países que hoy necesitan, sin duda, del apoyo de otros que han tenido una mejor capacidad para soportar esta condición. Dado esto, es lógico pensar que la única forma de superar esta crisis es con la colaboración de todos y todas, o como señala la UN, de una «sólida cooperación internacional», aun cuando los niveles de ayuda parecieran estar disminuyendo, ya que «los países donantes no han respetado su compromiso de aumentar la financiación para el desarrollo».



En palabras del ex Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon, para asegurar el éxito de la Agenda 2030 se requiere de «pasar rápidamente de los compromisos a la acción», y eso se lograría con «alianzas sólidas, inclusivas e integradas a todos los niveles». Esto hace imperioso «establecer asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) sobre principios y valores, así como sobre una visión y unos objetivos compartidos que se centren primero en las personas y el planeta» (UN, 2021).

Sin embargo, no todas las personas tienen desarrollada la capacidad para colaborar, ayudar o apoyar a otros. Podríamos pensar sin miedo a equivocarnos que la sociedad actual nos impulsa, muchas veces, al individualismo, al pensamiento egoísta y a la competencia, independiente de las iniciativas y cambios de paradigmas que estamos viviendo actualmente, que nos invitan a caminar hacia el sentido contrario.

Podemos explicar algunas razones de porque muchas personas colaboran poco o mal con otros(as) en su entorno habitual, que como lo expresa Amalio Rey (2002), van desde la Ley del Mínimo Esfuerzo, hasta aprendizajes de vida llevados a extremos, como la desconfianza, o nuestra propia estructura de personalidad.

Respecto de lo anterior, una premisa que puede limitar nuestra acción de colaborar es creer que «ir solos(as) suele ser mucho más fácil y rápido que

acompañado(a), sobretodo, por extraños(as) a los cuales hay que acostumbrarse». Esto los vemos a diario en grupos de personas que están trabajando para convertirse en equipos de alto rendimiento, donde a muchas personas la experiencia les ha confirmado que esa frase tiene mucho de cierto, generando que se aíslen, no cooperen, se separen de los grupos y no aporten a los objetivos colectivos, sino que se centren en los logros personales. Sabemos, además, que podremos avanzar más rápido solos, pero que acompañados podremos llegar más lejos.

Por otro lado, la impaciencia, la desconfianza y, en casos extremos, la paranoia entre otros, son también condiciones que limitan nuestra capacidad para colaborar con los demás. Tratamos de buscar atajos evitando decisiones consensuadas, así nos «ahorramos» interactuar con los demás, exponer o escuchar argumentos, etc.

Sumemos a esto que colaborar implica confiar, y existen muchas personas que, por razones varias, han perdido esta capacidad. La confianza se gana o construye con el tiempo, con el «querer confiar» y dando la oportunidad a los demás de acercarse y generar vínculos basados en la verdad y la reciprocidad.



Cuando colaboramos, estamos trabajando en conjunto con otros. Cuando ayudamos, ponemos nuestras competencias a disposición de los demás, incluso, muchas veces, sin esperar recibir algo a cambio. En estas acciones, a menos que tengamos una relación de jerarquía, debemos ceder control y tolerar la ambigüedad, ya que no todo está en nuestras manos y debemos esperar (confiar) en que los demás realizarán su parte. Este salto de fe, para muchas personas que tienen una «necesidad de control» excesiva, termina generando mucho estrés.

De acuerdo con estudios de la psicología social, las personas no ayudan a otras cuando sienten que en el proceso pierden algo (tiempo, seguridad, otros), cuando creen que la ayuda es inútil o el esfuerzo no va a generar un resultado significativo que «valga la pena», o cuando sienten temor o desagrado durante la situación de ayuda misma, por ejemplo, el «qué dirán» u otros prejuicios asociados.

La empatía y la compasión son aspectos que juegan un rol relevante, desde lo humano, para el fomento de las prácticas de colaboración. Ponerse en los zapatos del otro, así como el sentimiento



de tristeza al ver a otros padecer sufrimiento, deberían movilizarnos a remediarlo. Una sociedad incapaz de conmovirse con el sufrimiento, o incapaz de empatizar con la situación de otros está profundamente dañada, deshumanizada.

Sabiendo todo esto, entonces es muy relevante fomentar tanto la colaboración, como la cooperación y la ayuda mutua entre las personas, desde los primeros años, asegurándonos así de contar con grandes personas a futuro. Aquí el rol de las familias constituidas por personas conscientes de la importancia de la colaboración como elemento central del desarrollo colectivo es clave para transmitir este valor a las nuevas generaciones. Lo mismo ocurre con las instituciones educativas, en donde deben fortalecerse los valores y principios de colaboración y ayuda mutua, evitando aquellas prácticas que llevan a la competición y al individualismo.

Participar o crear un grupo en la comunidad local, que tenga por objeto impulsar la acción para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es el consejo que entrega la misma UN, sin embargo, creo que antes de eso debemos procurar que la colaboración, la ayuda desinteresada y la cooperación sean valores consolidados en nosotros mismos primero y en nuestros círculos cercanos. Si todos(as) colaboráramos en el día a día, basados en relaciones de confianza mutua, tendríamos ciertamente una mejor sociedad.

Referencias:

- ACHS (2018) ¿Por qué ayudamos a los demás? <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/MediosACHS/Paginas/Conducta-prosocial-Cuando-y-por-que-decidimos-ayudar-a-otros.aspx>
- Amalio A. Rey (2002) «¿Por qué colaboramos tan poco y tan mal?» [https://archivo.emotools.com/static/upload/articulos\\_colaborar\\_a.pdf](https://archivo.emotools.com/static/upload/articulos_colaborar_a.pdf)
- UN (2021) «Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible» <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/>

**KURT GOLDMAN ZULOAGA, MBA**



Psicólogo, Experto en Prevención de Riesgos  
Director de Goldman Consultores



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 235

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



Por: Lic. Rafael G. Hernández Molina

## ES AQUÍ, ES AHORA, ES MINDFULNESS!

Sin duda alguna uno de los muchos aprendizajes que esta situación global no está acarreado, es aprender a vivir y a gestionar en la cotidianidad el principio de incertidumbre.

Este principio, formulado por el físico alemán Werner Heisenberg y que ha sido una contribución fundamental al desarrollo de la teoría cuántica, afirma que es imposible medir simultáneamente de forma precisa la posición y el momento lineal de una partícula.

Tal parece que es la situación que vivimos ahora ya sea en el mundo personal, de los negocios, la economía y hasta en la misma pandemia. Lejos están los planes de largo plazo y aun los de mediano. Debido a la incertidumbre estamos siendo llevados a aprender, sí o sí, a vivir y, sobre todo, permanecer el momento presente, el breve aquí y ahora y el único que realmente existe.

Todo ello implica, indiscutiblemente, enfrentar múltiples situaciones para las que, quizás, la gran mayoría no se ha preparado.

### GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN ÉPOCA DE INCERTIDUMBRE

Es indudable que la situación que vivimos está generando un tremendo impacto desde el punto de vista emocional, hasta tal punto, que se habla de este año como el gran reto para la salud mental. Y es que, más allá de la salud física, refiriéndome a todo el cuadro generado por el Covid-19, los cuidados necesarios para evitarlo y las prácticas para combatirlo, hay un efecto que está dejando su huella emocional en toda la población ya sea que se haya contagiado o no por este virus.

El miedo está siendo, quizás, uno de los mayores activadores de múltiples cuadros que van desde el estrés hasta trastornos de ansiedad y pánico, pasando por estados de depresión, angustia, soledad y pérdida de confianza, entre otros.

Y es que el miedo, además de los efectos en la salud, produce en el comportamiento consecuencias inmediatas: parálisis, huida o confusión y otras a mediano plazo como la pérdida de confianza y la inseguridad. Así, bajo el estado del

miedo no sabemos qué hacer, se nubla el pensamiento, se cae en la duda, se entra en crisis emocional, se incrementa la posibilidad del error.

Muchas personas hoy se enfrentan al miedo a la supervivencia no solo desde lo económico, por los cambios en los negocios, sino también desde lo afectivo por la forma como sus vidas están siendo movidas hacia espacios no conocidos o percibidos como no seguros. Habitar el miedo es también abrir la puerta para el surgimiento de otras emociones, que pueden llegar conectas a éste, como la ira y la tristeza. Ambas pueden estar vinculadas al abandono de planes, al no logro, a la renuncia, de metas, planes, sueños, anhelos y en general de expectativas de vida.

Así, la gestión de las emociones se torna un asunto vital para mantener el equilibrio personal y colectivo que nos permita transitar estas circunstancias por el tiempo que nos corresponda hacerlo, pues lo conocido será asunto del pasado.

Y, me pregunto, ¿Qué harán las empresas por la salud de sus colaboradores?

### APRENDER A VIVIR BAJO NUEVAS REGLAS, NUEVAS PRÁCTICAS, NUEVOS HÁBITOS

También es indiscutible que el mundo no será el que conocimos y vivimos hasta principios del 2020. Hoy, emergen muchas situaciones

que están impactando no solo industrias y las economías que de ellas dependían, sino también nuevas prioridades de vida, nuevos focos de consumo, nuevas formas de relacionarnos.

Las grandes empresas, por ejemplo, se ven enfrentadas a cambios tan importantes como el abandono de sus grandes sedes corporativas, la pérdida de empleados con gran conocimiento y experticia, la reorganización de sus unidades productivas y hasta el cambio de líneas de negocios, por citar solo algunos a nivel general.

Pero si miramos el detalle, por ejemplo, de las culturas organizacionales, nos encontramos con la necesidad de grandes cambios en los estilos de liderazgo, los factores de remuneración y conservación del talento, la misma selección y hasta la capacitación y el entrenamiento. Y estas nuevas prácticas van más allá del paso a lo virtual, como escenario de interacción. Las motivaciones de las personas están sufriendo cambios importantes que no se pueden pasar por alto, ni ser minimizadas, a la hora de reconformar equipos de trabajo, de reasignar funciones o reestructurar plantillas de personal.

Los factores que antes determinaban la felicidad en el trabajo también están cambiando. Las personas están valorando otros asuntos inherentes a la calidad de vida en el momento presente. Los temas de bienestar integral ocupan el primer lugar de los intereses y el

valor del tiempo personal ha aumentado considerablemente, entre otros.

Y como el fenómeno es global, muy prontamente nos encontraremos con empresas cuyos talentos habitarán en diferentes lugares del mundo y como ya lo hemos visto en los espacios virtuales que venimos comparando en reuniones de trabajo y formación, la multiculturalidad y la diversidad serán los nuevos uniformes corporativos, si es que estos todavía van a existir.

Y, me pregunto, ¿Cómo construirán y enfrentarán las empresas las nuevas reglas del mercado, las nuevas prioridades y formas de vida de sus colaboradores?

#### **MINDFULNESS, UN CAMINO PARA TRANSITAR.**

El mindfulness es hoy, sin lugar a dudas, la mejor opción para entrenarnos y enfrentar la incertidumbre en todos sus frentes y manifestaciones, aprender a gestionar las emociones y desarrollar las actitudes de vida necesarias y requeridas para vivir bajos las nuevas reglas, las nuevas prácticas, los nuevos hábitos. Esta disciplina se ha expandido en occidente gracias al doctor Jon Kabat-Zinn, un profesor emérito de Medicina del Instituto de Massachusetts, en Estados Unidos, quien luego de experimentar las prácticas del zen, el yoga, y sus estudios con diversos maestros budistas, integró estas enseñanzas con las de la ciencia

occidental, creando la técnica de Reducción del Estrés Basada en la Atención Plena.

Con el aporte de las neurociencias y las múltiples investigaciones realizadas hasta hoy en el mundo, producto de los grandes logros tenidos por el Doctor Kabat-Zinn, el mindfulness se ha convertido, desde una poderosa y eficaz herramienta para enfrentar el estrés, hasta una filosofía profunda para vivir el estilo de vida que hoy estamos siendo llamados a protagonizar.

Entrenarse en mindfulness es no sólo disponer de poderosas herramientas de uso inmediato y resultados comprobados para las situaciones actuales, sino también prepararse para comprender el proceso de esta nueva humanidad naciente que exigirá de todas las nuevas competencias de las llamadas blandas, para ser capaces superar las exigentes pruebas de la época, así como crear las nuevas condiciones para ser exitosos en el nuevo entorno que viviremos.

Mindfulness activa en nosotros una «capacidad» cerebral diferente, producto de las nuevas conexiones neuronales que se producen, así como de los neurotransmisores que se generan de forma más frecuente, con la repetición de sus prácticas y la incorporación de nuevos hábitos de vida saludable. La producción de los principales neurotransmisores de la llamada química de la felicidad, como lo son la endorfina, serotonina, dopamina y oxi-

tocina, se incrementa notablemente produciendo todos los efectos benéficos que éstos producen en nuestra salud.

Además, mindfulness incorporado como práctica cotidiana en la vida, nos entrena para dar una mirada diferente de la realidad, desde ese otro Yo, capaz de estar presente en las situaciones y extraer de ellas las mejores lecciones, los mejores aprendizajes, en todos los órdenes. Mindfulness es un camino para recorrer.

Son muchos más los beneficios del mindfulness, por insistir en algunos y agregar otros más:

1. Aumenta el nivel de consciencia en el presente
2. Reduce el estrés y la ansiedad
3. Refuerza la estructura neuronal del cerebro.
4. Mejora la capacidad de concentración
5. Favorece la el ejercicio de la inteligencia emocional
6. Nos entrena en responder en vez de reaccionar
7. Favorece la creatividad
8. Ayuda a desarrollarnos integralmente para ser mejores personas

En síntesis, este momento de vida y todo lo nuevo que vendrá requiere de seres humanos que desarrollen la nueva inteligencia: la consciencia, que les permita desplegar nue-

vos repertorios de comportamientos, actitudes, respuestas y relaciones, entre otros, para que puedan aportar a esta nueva humanidad lo mejor de sí mismos y dejar una huella en el universo. Es aquí, es ahora, es mindfulness. Fuentes sugeridas para profundizar en Mindfulness

1. Kabat-Zinn, Jon. La Práctica de la Atención Plena.
2. Sainz Martínez, Paloma. Mindfulness en la empresa
3. Shapiro, Shauna y Linda Carlson. Arte y Ciencia del Mindfulness

#### **LIC. RAFAEL G. HERNÁNDEZ MOLINA**



CEO. Mindful Living – Colombia  
Especialista en Mindfulness para Salud y el Desarrollo. EDTe España  
Consultor Mindfulness. EDTe España  
Formación en Mindfulness MBSR – USA y MSC – España  
Embajador y Mentor Writer de la Red Global de Mentores  
Consultor en Desarrollo Humano y Organizacional

**NOTA CENTRAL**  
**NOTA CENTRAL**

Por: Lic. Edmundo Paschoal

## ODS 17: FORTALECER LOS MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y REVITALIZAR LA ALIANZA GLOBAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Los ODS solo se realizarán mediante un compromiso renovado de cooperación entre la comunidad internacional y una alianza global amplia que incluya todos los sectores interesados y las personas afectadas por los procesos de desarrollo. Los medios de implementación y las alianzas para el desarrollo sostenible son vitales para el crecimiento sostenido y para el desarrollo sostenible de las naciones. El ODS 17 propone el camino para la realización efectiva de la Agenda 2030 por todos los países, y la coordinación de esfuerzos en la arena internacional es esencial para ello. La Cooperación Sur-Sur y Triangular, la transferencia de tecnología, el intercambio de datos y capital humano, así como la asistencia oficial al desarrollo son algunos de los principales medios para el alcance de los ODS.

El ODS 17 define sus metas procurando «fortalecer los medios de implementación y revitalizar la alianza global para el desarrollo sostenible». Dichas metas se subdividen en áreas relacionadas a Finanzas, Tecnología, Capacitación, Comercio y Cuestiones Sistémicas.

De todos los demás ODS que se interconectan por la nobleza de sus objetivos, por las peculiaridades de sus metas y por tratar de temas de relevancia para la mejora de la calidad de vida de la población en la esfera global, el ODS 17 viene a sellar la importancia indisociable al desarrollo planetario de un cambio colectivo de conciencia en el tema Unión entre los pueblos y naciones.

Países más ricos e intelectualmente preparados necesitan prevenir en sus presupuestos y políticas internas los medios de comprometimiento de acciones, buscando atender a las naciones menos favorecidas en el trato con temas principalmente humanitarios, pues el desarrollo socioambiental estará siempre conectado a la atención primaria al ser humano en condiciones desiguales de existencia. El compromiso de transferencia de recursos de países desarrollados para Asistencia Oficial al Desarrollo —donde incluso países en desarrollo pueden prever menores transferencias para países menos desarrollados— es un ejemplo de articulación mundial en pro del fortalecimiento de medios de implementación de políticas públicas dirigidas al desarrollo sostenible. La ONU ha liderado diferentes acciones, a nivel global, de incentivo a la articulación entre las naciones. Haciendo un análisis internacional, se puede destacar el habla del secretario general de la ONU, Antonio Guterres, que propone nuevas medidas de prevención a conflictos en África. Según lo que menciona, «el mundo pasa por un momento importante en los esfuerzos del continente en dirección a la paz, al crecimiento económico inclusivo y al desarrollo sostenible». Ya existe un campo de refugiados en Jordania que funciona con base en la energía solar. En Costa Rica, países de Latinoamérica discuten el abastecimiento alimentario, donde representantes de 12 países compartieron informaciones y experiencias sobre la gestión y las tecnologías de la cadena de alimentos, en un esfuerzo conjunto para apurar los

sistemas de abastecimiento alimentario del continente. Una acción similar ocurrió en el Zimbabue, donde la ONU apoyó la estrategia nacional de alimentación escolar. La FAO y el Instituto Ítalo-Latino Americano firmaron una alianza para combatir el hambre en Latinoamérica, alianza que prevé iniciativas de intercambio de conocimientos, así como la implementación conjunta de proyectos para el desarrollo rural. Dicha cooperación cuenta con el apoyo del Ministerio de las Relaciones Exteriores de Italia, que anunció en el mismo mes una donación de 5 millones de euros a las agencias de la ONU.

Latinoamérica y Caribe adoptaron la primera ley modelo de pesca artesanal del mundo, reconociendo esta actividad como un modo de vida y una actividad productiva que aporta al desarrollo sostenible de la región y la seguridad alimentaria y nutricional de miles de familias. Esta ley modelo de pesca artesanal, por ejemplo, con apoyo técnico de la FAO, establece un hito jurídico de referencia para que los países puedan adoptar fortalecer y complementar sus políticas y legislaciones nacionales vinculadas a este sector.

Respecto a los refugiados, algunos países se comprometieron a donar 350 millones de dólares para apoyar a los refugiados sudaneses en Uganda, viviendo actualmente en situaciones precarias de saneamiento básico y sin acceso a cualquier tipo de escolaridad, cultura u ocio.

Se puede concluir, entonces, que la humanidad evoluciona, a pasos lentos, pero de manera irreversible. Los conflictos internacionales están bajo la mirada de toda la hu-

manidad, lo que genera una ola creciente de intervención y repudio a políticas extremistas. El hambre, la desigualdad de género, la falta de oportunidad y las injusticias raciales son temas lentamente desmitificados a través de los esfuerzos de entidades serias y comprometidas con la mejora de la calidad de vida de las personas en todo el planeta.

A través del cumplimiento de las metas de este ODS 17 será posible llegar a los objetivos de la Agenda 2030, que es un «plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad (...); y reconociendo que la erradicación de la pobreza en todas sus formas y dimensiones, incluyendo la pobreza extrema, es el mayor desafío global y un requisito indispensable para el desarrollo sostenible».

### Objetivo 17

17.1 Fortalecer la movilización de recursos internos, incluso mediante la prestación de apoyo internacional a los países en desarrollo, con el fin de mejorar la capacidad nacional para recaudar ingresos fiscales y de otra índole

17.2 Velar por que los países desarrollados cumplan plenamente sus compromisos en relación con la asistencia oficial para el desarrollo, incluido el compromiso de numerosos países desarrollados de alcanzar el objetivo de destinar el 0,7% del ingreso nacional bruto a la asistencia oficial para el desarrollo de los países en desarrollo y entre el 0,15% y el 0,20% del ingreso nacional bruto a la asis-

tencia oficial para el desarrollo de los países menos adelantados; se alienta a los proveedores de asistencia oficial para el desarrollo a que consideren la posibilidad de fijar una meta para destinar al menos el 0,20% del ingreso nacional bruto a la asistencia oficial para el desarrollo de los países menos adelantados

17.3 Movilizar recursos financieros adicionales de múltiples fuentes para los países en desarrollo

17.4 Ayudar a los países en desarrollo a lograr la sostenibilidad de la deuda a largo plazo con políticas coordinadas orientadas a fomentar la financiación, el alivio y la reestructuración de la deuda, según proceda, y hacer frente a la deuda externa de los países pobres muy endeudados a fin de reducir el endeudamiento excesivo

17.5 Adoptar y aplicar sistemas de promoción de las inversiones en favor de los países menos adelantados

#### Tecnología

17.6 Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología

17.7 Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo

en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo

17.8 Poner en pleno funcionamiento, a más tardar en 2017, el banco de tecnología y el mecanismo de apoyo a la creación de capacidad en materia de ciencia, tecnología e innovación para los países menos adelantados y aumentar la utilización de tecnologías instrumentales, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones

#### Creación de capacidad

17.9 Aumentar el apoyo internacional para realizar actividades de creación de capacidad eficaces y específicas en los países en desarrollo a fin de respaldar los planes nacionales de implementación de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluso mediante la cooperación Norte-Sur, Sur-Sur y triangular

#### Comercio

17.10 Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio, incluso mediante la conclusión de las negociaciones en el marco del Programa de Doha para el Desarrollo

17.11 Aumentar significativamente las exportaciones de los países en desarrollo, en particular con miras a duplicar la participación de los países menos adelantados en las exportaciones mundiales de aquí a 2020

17.12 Lograr la consecución oportuna del acceso a los mercados libre de derechos y contingentes de manera duradera para todos los países menos adelantados, conforme a las decisiones de la Organización Mundial del Comercio, incluso velando por que las normas de origen preferenciales aplicables a las importaciones de los países menos adelantados sean transparentes y sencillas y contribuyan a facilitar el acceso a los mercados.

#### Cuestiones sistémicas

##### Coherencia normativa e institucional

17.13 Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas.

17.14 Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible.

17.15 Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible.

##### Alianzas entre múltiples interesados

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Datos, supervisión y rendición de cuentas  
17.18 De aquí a 2020, mejorar el apoyo a la creación de capacidad prestado a los países en desarrollo, incluidos los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, para aumentar significativamente la disponibilidad de datos oportunos, fiables y de gran calidad desglosados por ingresos, sexo, edad, raza, origen étnico, estatus migratorio, discapacidad, ubicación geográfica y otras características pertinentes en los contextos nacionales.

17.19 De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo

#### Referencias:

- 1- <http://www.aecic.org.br/foruns-estrategicos/ods-17-fortalecer-os-meios-de-implementacao-e-revitalizar-a-parceria-global-para-o-desenvolvimento-sustentavel/>
- 2 - <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/post-2015/sdg-overview/goal-17.html>
- 3- <http://www.agenda2030.org.br/ods/17/>

Por: Ing. Humberto Calvillo Cabral

## ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ALIANZAS, EL ADN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

*Para aplicar con éxito la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, debemos pasar rápidamente de los compromisos a la acción. Para ello, necesitamos alianzas sólidas, inclusivas e integradas a todos los niveles.” - Secretario General, Ban Ki-moon*

El cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible solo puede llevarse a cabo a través del compromiso y cooperación de todos los países, es decir, a través de alianzas mundiales y cooperación.

Es una realidad que para que un programa de desarrollo sea efectivo, es necesario establecer asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) sobre principios y valores, así como sobre una visión y objetivos compartidos que se centren primero en las personas y el planeta, menciona la Organización de las Naciones Unidas.

Durante el 2020 nos hemos enfrentado a sucesos inesperados debido a la pandemia por la propagación del COVID-19, y se espera que la economía mundial se contraiga fuertemente, en un 3%, lo que constituiría su peor recesión desde la Gran Depresión.

Lo cierto, como establece la Organización de las Naciones Unidas, es que ningún país puede superar esta pandemia por sí solo. La solidaridad a nivel mundial no es solo un imperativo moral, sino

que también redundará en el interés de todos. La mayoría de los países en desarrollo no poseen los recursos nacionales y el espacio fiscal suficientes para financiar una respuesta ante el COVID-19 y unas medidas de recuperación adecuadas. La cooperación internacional y la financiación externa son cruciales.

Tras lo mencionado por la Organización de las Naciones Unidas, ahora más que nunca es necesaria una sólida cooperación internacional con el fin de garantizar que los países que poseen los medios para recuperarse de la pandemia reconstruyan mejor y consigan los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



La finalidad del objetivo 17 (Alianzas) es justamente revitalizar la alianza mundial para el logro del desarrollo sostenible, puesto que por medio de éste se garantiza la preservación del planeta

y la vida digna para todos.

Durante el 2015, los líderes del mundo aprobaron la Agenda 20-30 para el Desarrollo Sostenible, que tiene por objeto poner fin a la pobreza, reducir las desigualdades y combatir el cambio climático. Por tal motivo para lograr el cumplimiento de la agenda de los ODS, el objetivo 17 es crucial, puesto que los gobiernos, la sociedad civil, los científicos, el mundo académico y el sector

privado unidos son necesarios para gestionar y dar cumplimiento a los 16 objetivos restantes.

Dentro de Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V., sabemos que todas las empresas, independientemente de su sector, podemos generar acciones para contribuir al ODS 17 y entre dichas acciones que llevamos a cabo de manera interna es la alineación de nuestra estrategia de responsabilidad social empresarial a los diecisiete objetivos que componen la agenda por el desarrollo sostenible. Actualmente en nuestra organización los Objetivos del Desarrollo Sostenible forman parte de nuestra cultura organizacional. A la misma vez que los ODS forman parte de nuestra cultura organizacional, identificamos aquellos que con base en nuestro sector son prioritarios para nosotros y generamos acciones para contribuir de manera más directa en los mismos.

Otra de las acciones que realizamos para la contribución al ODS 17 es el establecimiento de una estrategia para generar alianzas con el sector social y gubernamental, las cuales permitan brindar atención a las necesidades y expectativas de los sectores vulnerables que se encuentran dentro de nuestro círculo de influencia, de igual manera tratamos de incidir positivamente en nuestra cadena de suministros externando nuestro compromiso con el logro de la agenda 20-30 invitándolos a ser parte del cumplimiento de los objetivos que la componen.

Trabajamos todos los días para contribuir al desarrollo de nuestro país generando fuentes de empleo digno, estableciendo controles opera-

cionales que logren que nuestro impactos en el medio ambiente tras nuestras operaciones sean mínimos y establecemos un diálogo permanente con el gremio empresarial para que, como sector, desarrollemos estrategias que nos permitan incidir positivamente en las necesidades de nuestro país y podamos contribuir al desarrollo del mismo y el cumplimiento de la Agenda de Objetivos del Desarrollo Sostenible.

En Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. nos caracterizamos por trabajar año con año en la mejora continua de nuestras acciones de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, lo cual se refleja en nuestro compromiso con el Pacto Mundial de la ONU al comprometernos al cumplimiento de los 10 principios y cuatro ejes temáticos que lo componen. Año con año continúa latente dicho compromiso con la sustentabilidad a través de la disposición de nuestro informe de Comunicación sobre el Progreso, el cual les invitamos a consultar para conocer más a fondo el quehacer de nuestra organización.



Ing. Humberto Calvillo Cabral  
Director General  
Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.

## ENTREVISTA ESPECIAL BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A. DE C.V.

1) ¿Cuál es la función de la empresa? y ¿Cómo fue el inicio de sus actividades?

En Bcysa Servicios Industriales S.A de C.V. nuestro propósito es el desarrollo de propuestas técnico-económicas, la gestión, supervisión y control de proyectos de infraestructura para el sector energético de hidrocarburos, entre ellos; gasoductos y estaciones de compresión. Tenemos el compromiso de brindarle al cliente una solución integral, de vanguardia y con un enfoque sustentable.

La historia de Bcysa comienza en 1966 bajo el nombre de Brycsa y el liderazgo de un grupo de ingenieros mexicanos enfocados en el desarrollo de la infraestructura del país, como carreteras y hospitales a lo largo del territorio nacional. Es así como la empresa logra consolidarse como una de las mejores en el ramo de la construcción a nivel nacional.

En el año 1994, tras superar diversos retos de la economía del país, Brycsa logra posicionarse en el sector energético, e incrementa su participación en proyectos de gran relevancia para el transporte de gas natural, en 2012 Brycsa decide convertirse en Bcysa, como la conocemos hoy, expandiendo su cartera de proyectos. Es con esta transformación que en 2015 certifica su Sistema de Gestión integral, bajo los estándares ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, y obtiene el Distintivo de ESR otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C., distintivo que hoy en día continúa manteniendo. De igual manera, durante ese

mismo año, Bcysa se compromete con la iniciativa más grande de responsabilidad social empresarial y firma su carta de adherencia con Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas.

No ha sido tarea sencilla y aún nos queda un gran camino por recorrer, pero podemos decir con certeza que cada uno de los retos superados han fortalecido a la organización y a quienes la conforman.

2) ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

Actualmente nos enfocamos en brindar soluciones al sector energético, desarrollando proyectos de transporte de gas natural, nuestras metas a mediano plazo están enfocadas al desarrollo de proyectos de energías renovables y otros rubros del sector de infraestructura.



3) ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados en la implementación de los programas de Responsabilidad Social Empresarial? Cuéntenos un poco sobre ellos.

Son varios años en los que Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. trabaja con una estrategia de RSE y Sustentabilidad, la cual nos exige alinear todos nuestros procesos a los principios de la sustentabilidad corporativa. Actualmente contamos con programas enfocados en el cuidado y preservación del medio ambiente, el establecimiento de alianzas para lograr una vinculación con la comunidad, el desarrollo de acciones de ética empresarial y la instauración de iniciativas de calidad de vida en beneficio de nuestros colaboradores. Todos nuestros programas son diseñados a partir de una identificación y análisis para su emprendimiento.

Actualmente, contamos con varios programas, dentro de los cuales destacan nuestros programas de calidad de vida en la empresa, con los cuales se busca garantizar una vida laboral digna y agradable en nuestra organización. Estos programas son el Programa de prestaciones adicionales y beneficios. También sabemos que el contar con personal capacitado, es un beneficio para nuestra organización, puesto que esto se refleja en productividad, por esta razón, contamos con un programa de becas, el cual tiene la finalidad de apoyar a nuestros colaboradores en la conclusión de sus estudios o la ampliación de los mismos.

Por otro lado, con respecto a nuestras acciones de vinculación también contamos con programas que tienen la finalidad de brindar asistencia social a los sectores vulnerables de nuestro país



como es nuestra iniciativa "Construyendo cadenas de Apoyo" en donde invitamos a nuestros proveedores a sumarse al apoyo de una causa social.

En lo referente al ámbito de cuidado y preservación del medio ambiente contamos con el programa de concientización ambiental y el programa de manejo de residuos peligrosos. Estos programas reflejan el compromiso que tiene nuestra organización con el cuidado y preservación del medio ambiente.

Por último, nuestros programas de ética empresarial tienen la finalidad de brindar a todos los que conformamos Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. una conciencia ética para el desarrollo de todas nuestras actividades, bajo una línea de respeto a los derechos humanos y una política de cero tolerancia a la corrupción.

Nuestros programas actualmente se encuentran consolidados dentro de Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V., ya que éstos cuentan con un desarrollo constante, así como acciones de mejora continua. Por su parte, el mayor desafío al

que nos hemos enfrentado es la mantención y desarrollo de estos en las condiciones vividas en este 2020 tras la propagación de Coronavirus, sin embargo, hemos salido abantes y hemos logrado su ejecución adaptándolos a la situación actual.

4) ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

Nosotros consideramos que cada una de nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial genera un impacto importante para el logro de la sustentabilidad, sin embargo, consideramos que una de las acciones de mayor envergadura es nuestra iniciativa “Construyendo Cadenas de Apoyo”, la cual consiste en realizar una alianza entre el sector privado, integrando a nuestra cadena de valor nuestras acciones desarrolladas para la atención de los grupos vulnerables que se encuentran dentro de nuestro círculo de influencia. Esta iniciativa se desarrolla de manera anual y ya han sido cuatro años consecutivos en realizarla. A través de ella hemos podido brindar atención a diversas organizaciones sin fines de lucro con objetivos sociales que se alinean a nuestra estrategia de negocio y que a su vez nos permiten contribuir a la creación de un mundo más inclusivo y sostenible.

5) ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

En Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. tenemos la firme convicción de que la agenda de Objetivos del Desarrollo Sostenible de la

Organización de las Naciones Unidas es una iniciativa de gran importancia, ya que a través de ella se establece y fomenta una alianza entre sectores para el logro de un mundo más sostenible.

Como sector empresarial, consideramos que el sumarnos a la contribución de dicha agenda nos permite generar negocios éticos, transparentes, inclusivos y, sobre todo, justos. Por esta razón, con base en nuestro sector como entidad empresarial, definimos nuestro alcance, el cual aborda algunos objetivos de dicha agenda de forma evidente y específica, sin embargo, nuestro compromiso se extiende a los 17 objetivos que componen dicha agenda, ya que tenemos conciencia de que todos se encuentran relacionados entre sí y que para lograr el desarrollo sostenible es necesario contemplar a los 17.

La Agenda de Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas propone establecer una relación equitativa entre el desarrollo económico, la gestión social y el cuidado y preservación del medio ambiente.

6) ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

Contribuimos mediante la identificación y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros stakeholders, en primer lugar nos aseguramos de la idoneidad y eficacia de nuestro desempeño empresarial; monitoreamos constantemente nuestros procesos y sus elementos con el propósito



de mejorarlos para el logro de nuestros objetivos, somos un gran equipo interdisciplinario y sinérgico cuya meta es la excelencia. Para el logro de la excelencia corporativa involucramos a todos los actores de nuestra cadena de valor, impulsando siempre el desarrollo de estrategias que permitan un ganar-ganar.

Al tener la certeza de que contamos con los medios para brindarle al cliente un resultado de calidad y acorde a sus necesidades, damos un paso más para proporcionarle un valor agregado a través de la provisión de nuestros productos. De igual forma buscamos que se compartan los valores y compromisos con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la sustentabilidad con nuestros proveedores de forma que todos podamos crecer juntos.

De manera periódica realizamos una evaluación para validar el cumplimiento de los compromisos que hemos establecido con los stakeholders, con el propósito de mantener e incrementar el nivel de satisfacción que tienen con respecto a nuestro accionar.

Para el caso específico de los clientes externos, además de lo mencionado anteriormente, realizamos una evaluación de alta percepción de valor la cual nos permite establecer acciones de seguimiento y mejora.

7) ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Las relaciones públicas de nuestra organización son un tema que tiene gran relevancia, ya que tenemos muy en cuenta que gozar de una re-

putación corporativa favorable se traduce en mayor confiabilidad en nuestra organización y, a su vez, en una alta rentabilidad.

Nuestra reputación corporativa está vinculada con la forma como gestionamos nuestros procesos de negocio, ya que en todo nuestro accionar trabajamos apegados a procedimientos, políticas y normas establecidas internamente, así como al cumplimiento de los requisitos normativos del marco legal que nos compete, consideramos que estos elementos son primordiales para el desarrollo de una sana reputación corporativa.

8) ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Para nosotros, el brindar atención a los requerimientos de nuestros grupos de influencia es una de nuestras principales prioridades. Para atender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, primeramente, nos aseguramos de que todas nuestras acciones se encuentren sustentadas en nuestros valores y principios organizacionales, para, de

esta forma generar acciones éticas y de impacto positivo para estos. Actualmente, contamos con herramientas que nos ayudan a posibilitar dicha interacción con nuestra esfera de influencia las cuales son, nuestro Mapeo de Grupos de Interés y la Matriz de Partes Interesadas, ya que a través de estos y con el diálogo constante, logramos establecer las necesidades y expectativas de estos y a su vez diseñar estrategias para su atención, esto nos permite mantener una imagen corporativa favorable ante nuestros Stakeholders.

10) ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

Dentro de Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V. de algo estamos plenamente convencidos, es que la ética y la responsabilidad social corporativa nos beneficia a todos, por esta razón, trabajamos todos los días para que esto sea comprendido y llevado a la praxis dentro de nuestros grupos de influencia. Sin duda el desarrollo de nuestra organización se realiza a través de directrices éticas y de transparencia que consolidan nuestro compromiso con

la sustentabilidad y nos permite vislumbrar la relevancia de una gestión basada en el buen hacer.

Nosotros tenemos la certeza de que los líderes de las empresas deben practicar y promover el comportamiento ético, la rendición de cuentas y la transparencia en cada una de sus operaciones para garantizar la sustentabilidad y rentabilidad de su negocio.

11) ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Contamos con una estructura de gobierno corporativo que cada día se va consolidando, ya que tenemos la firme convicción de que, para poder responder a la legalidad y transparen-

cia de nuestro negocio debemos basarnos en normas y leyes que permitan una gestión eficaz que mitigue riesgos en nuestros procesos y operaciones.

Nosotros fincamos nuestra gestión en el cumplimiento de las normas y leyes del marco normativo, así como en el respeto a nuestros principios morales, considerando dentro de ello el respeto y protección de los derechos humanos y nuestros valores medulares, los cuales están regidos por los valores universales para el bien común. Dentro de Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V., cada decisión que tomamos tiene como fundamento la ética y la transparencia.



**ING. HUMBERTO CALVILLO CABRAL**



Director General  
Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.

**LIC. DAVID LUENGAS HERNANDEZ**



Diretor de gestão de qualidade e CSR  
Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.

**REPORTAJES**  
REPORTAJES

## CONTRATISTAS GENERALES HOUMAX SRL - HOUMAX SRL

Houmax SRL brinda servicios especializados en movimiento de tierras, traslado de materiales en superficie e interior de la mina, ejecución de obras civiles en minería. En 2019, ha logrado su inscripción en el registro de empresas contratistas mineras del Ministerio de Energía y Minas.

Tienen como visión a corto plazo posicionarse como empresa referente en la unidad minera Pallancata; en mediano plazo, diversificar nuestros servicios mineros y expandirlo a las opera-

ciones mineras en Perú; a largo plazo, ser una empresa contratista minera líder en la industria minera de Perú.

Houmax SRL actúa en este nicho del mercado con experiencia, entregando servicios con calidad y capacidad a sus clientes. Buscan la excelencia en la calidad y control total en los proyectos que ejecutan. Aplican un control de punta a punta, que aporta y concatena con productividad y sostenibilidad. La empresa siempre busca el mayor valor



CAMPAMENTO MINERO DE LA UNIDAD MINERA PALLANCATA, DONDE HOUMAX SRL TIENE SU OFICINA PARA EL MONITOREO DE SUS OPERACIONES.



Trabajadores de Pallancata muestran orgullosos el premio obtenido por su compromiso con la seguridad.

PERSONAL DE HOUMAX SRL JUNTO A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD MINERA PALLANCATA RECIBIENDO PREMIO DE EXCELENCIA EN SEGURIDAD MINERA

agregado posible para la satisfacción de sus clientes en la entrega de todos los servicios.

Escalas y conocimiento ideales para el área de minería, transporte y construcción: en Houmax SRL se entiende que la industria de minería necesita transportes y trabajo de calidad, que alineen la escala mundial y un amplio stock de equipos, productos específicos y conocimiento geográfico - y es eso lo que ofrecen. Tienen servicios personalizados para atender a las necesidades individuales de cada cliente y carga - dondequiera que estén en el mundo. Cada oficina de su sólida red de agencias puede suministrar orientacio-

nes especializadas sobre el mejor transporte para su carga, desde equipos estándares a específicos.

Houmax SRL ha disfrutado, en los últimos años, de un crecimiento substancial basado en el cliente y en itinerarios rápidos a través de todas las rutas comerciales importantes; cobertura de puertos con excelente conexión, permitiendo que la carga se realice próximo al punto de origen; equipos bien conservados y confiables.

Lo principal es el establecimiento de relaciones duraderas y flexibles con los clientes. Y más: una vez

que se dedica el tiempo necesario en conocer los negocios de los clientes y se trabaja por la construcción de relaciones a largo plazo, el inigualable servicio al cliente de Houmax crece con el tiempo. Como resultado, son capaces de ofrecer soluciones cada vez más flexibles, todas proyectadas para reflejar las necesidades cambiantes del cliente.

**Entrevista con TEÓFILO PANUERA CONDORI, gerente general de la Houmax SRL:**

1. ¿Cuál es la función de la empresa? y ¿Cómo fue el inicio de sus actividades?

HOU MAX SRL brinda servicios especializados en la Industria Minera y la Construcción.

- MOVIMIENTO DE TIERRAS CON MAQUINARIA PESADA.
- TRASLADO DE MATERIALES EN SUPERFICIE E INTERIOR MINA.
- EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES EN MINERÍA.
- CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS EN EL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO.

HOU MAX SRL ha iniciado sus servicios en año 2014, donde existía la demanda de contratistas y proveedores mineros para las operaciones de la Compañía Minería ARES SAC, afiliada a Hochschild Mining PLC, nuestros primeros servicios fueron el alquiler de vehículos menores para el traslado de personal, progresivamente alquilamos vehículos medianos (cisterna y camión), actualmente presentamos el servicio con maquinaria pesada (excavadora, rodillo, cargador frontal y volquetes)

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

HOU MAX SRL, perfila sus servicios especializados a la industria minera y de construcción.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

- Los empleos directos son conformados por el personal que se encuentra en nuestra planilla labores, siendo 10 trabajadores entre, Gerente General, Administrador, Contador, Operarios, Conductores e Ingenieros.

- Los empleos indirectos generados por HOU MAX SRL, se consideran a los proveedores de suministro de operación minera (Estaciones de abastecimiento de combustible, servicios de alimentación y hotelería, bodegas y otros). Se calcula un promedio de 50 empleos indirectos generados.

4. ¿Tienen Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

El Plan de Responsabilidad Social Empresarial establecido por HOU MAX SRL, tiene una etapa de ejecución a mediano plazo desde su fundación, por lo tanto, el año estimado para ponerlo en marcha es el 2021, una vez seamos la empresa proveedora referente para, buscaremos generar oportunidad micro empresarial a las familias de las comunidades campesinas donde operamos,

esto contribuirá a que las familias de las comunidades campesinas puedan prestar progresivamente servicios a grandes compañías mineras que invierten en el sur del Perú.

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

HOU MAX SRL considera que su plan de RSE más importante será la generación de microempresas familiares en las comunidades campesinas donde operamos.

6. Si no se han adherido a programas de RSE, ¿tienen expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

El Plan de Responsabilidad Social Empresarial está sujeto a agregar acciones en favor de las comunidades campesinas donde operamos.

7. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

A la actualidad venimos trabajando con los lineamientos de Desarrollo Social de Hochschild Mining PLC, estos lineamientos cuentan con el respaldo de estándares internacionales. HOU MAX SRL aspira a largo plazo en desarrollar su propio Plan de Desarrollo Social.

8. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

El pilar de nuestro éxito son nuestros valores: RESPONSABILIDAD, EFICIENCIA, HONESTIDAD, ÉTICA y SERIEDAD.

9. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa? La Gestión Empresarial es muy importante para HOU MX SRL, ya que de ello depende cumplir con los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

10. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders? Si es posible, describa los principales desafíos, dando características.

Una de las estrategias para poder captar y satisfacer a nuestros clientes interesados, es cumplir con las legislaciones y normas vigentes que regulan la actividad minera y de construcción.

11. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

Es muy importante, estos valores son el garante para poder adjudicarnos muchos servicios.

12. ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Aún no hemos implementado nuestro Programa de Compliance, HOU MAX SRL, tendrá en cuenta la implementación del Programa de Compliance, lo cual nos permitirá fortalecer nuestras políticas corporativas.



PERFORACIÓN Y VOLADURA DE ROCAS



TRASLADO DE MATERIAL - INTERIOR MINA/SUPERFICIE



SELECCIÓN DE MATERIALES



MOVIMIENTO DE TIERRAS CON EXCAVADORA

CONTRATISTAS GENERALES HOUMAX SRL - (HOUMAX SRL), ES FUNDADO POR TEÓFILO PANUERA CONDORI EN EL AÑO 2014 EN LA CIUDAD DE ABANCAY - APURÍMAC



- HOUMAX SRL, BRINDA SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA INDUSTRIA MINERA:
- MOVIMIENTO DE TIERRAS CON MAQUINARIA PESADA.
- TRASLADO DE MATERIALES EN SUPERFICIE E INTERIOR MINA.
- EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES EN MINERÍA.

EN EL AÑO 2019 HOUMAX SRL LOGRA SU INSCRIPCIÓN EL REGISTRO DE EMPRESAS CONTRATISTAS MINERAS DEL MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS, ESTE LOGRO PERMITE A HOUMAX SRL BRINDAR SERVICIOS ESPECIALIZADO EN TODAS LAS OPERACIONES MINERAS DEL PERÚ, DENTRO DEL MARCO DE LA LEY.

- HOUMAX SRL TIENE PLANIFICADO A:
- CORTO PLAZO, POSICIONARSE COMO EMPRESA REFERENTE EN LAS OPERACIONES MINERAS DE HOCHSCHILD MINING.
- MEDIANO PLAZO, BUSCAMOS DIVERSIFICAR NUESTROS SERVICIOS MINEROS Y EXPANDIRLO A LARGO DE LAS OPERACIONES MINERAS EN EL PERÚ.
- LARGO PLAZO, SER UNA EMPRESA CONTRATISTA MINERA LÍDER EN LA INDUSTRIA MINERA DEL PERÚ.



**Cemitério**



**Funerária**



**Clínica**



**Planos PAX**



**PARQUE MEMORIAL DE GOIANIA**

**Escritório/ Planos PAX**

Avenida 1º Radial, 837,  
Qd. 17, Lt. 05  
Setor Pedro Ludovico  
Goiânia- Go  
(62) 3597-8420

**Cemitério/Funerária**

GO- 020, Km 08  
Vau das Pombas  
Goiânia-GO  
(62) 3597-8100  
(62) 99296-5023

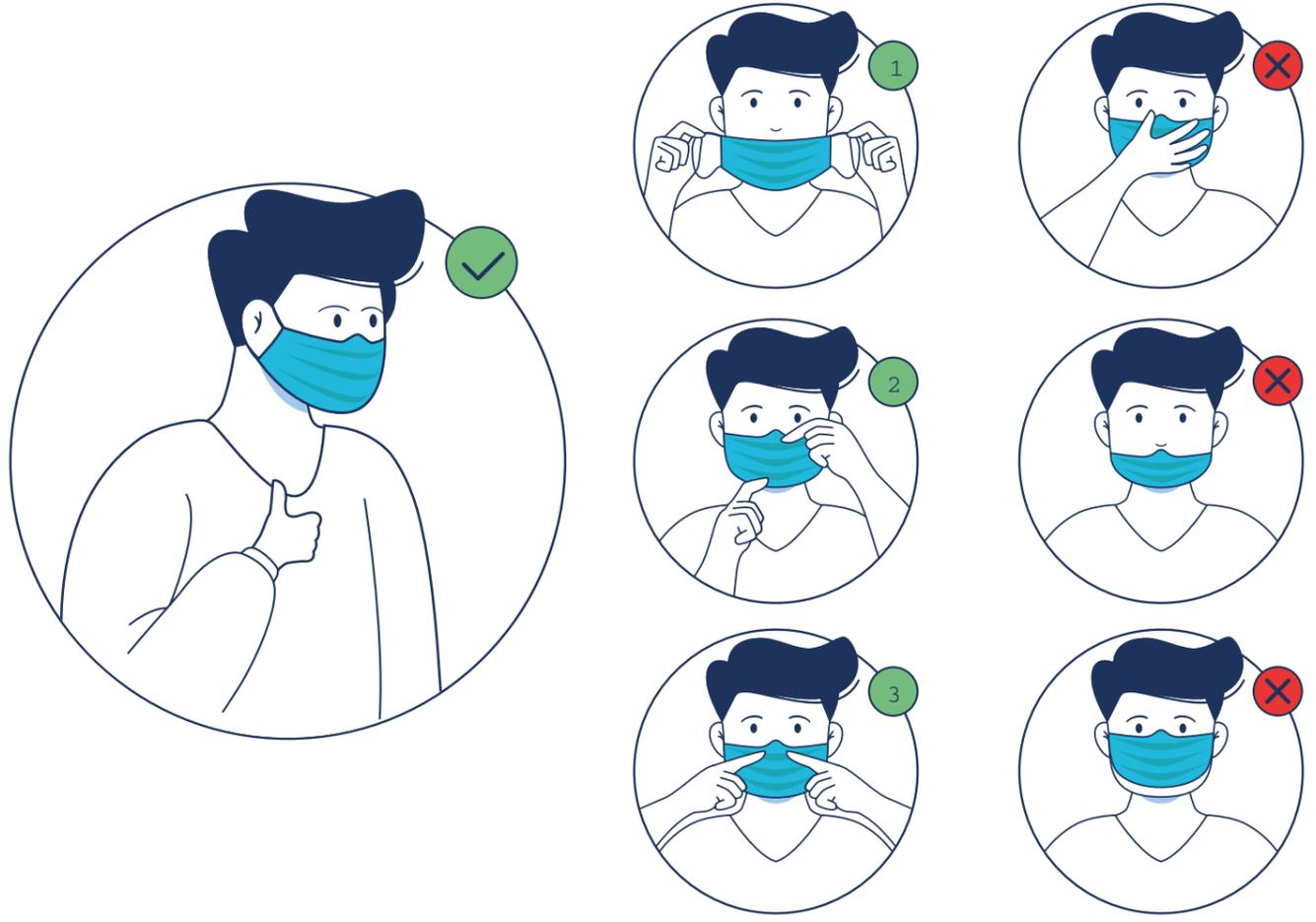
**Adquira nossos produtos e serviços pelo site:**

[www.memoriaviva.com.br](http://www.memoriaviva.com.br)

**Fone: (62) 3597-8420**

**Email: [contato@memoriaviva.com.br](mailto:contato@memoriaviva.com.br)**

**¿CÓMO SE PONE LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?**



**#MASCARASALVA**

**WWW.LAQI.ORG**



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA

La Cooperativa Riobamba Ltda., inició sus actividades el 12 de octubre de 1978, con base en los principios de la Cooperación y Solidaridad, con el objetivo de promover el desarrollo de los asociados y de la comunidad. En su inicio, la Cooperativa "Riobamba Ltda." se localizaba en la Calle Primera Constituyente, enfrente a la Plaza Román, donde actualmente funciona el Consejo Provincial de Chimborazo. Las tenderas de la feria se volvieron los primeros objetivos a asociarlos,

es por esta razón que el despacho fue abierto en este sector. El principal objetivo de la Cooperativa era rescatar la confianza de los ciudadanos en el sistema financiero, que fue disminuida por otras entidades semejantes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", fue creada para promover el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados por medio de cuadernillos de ahorro y depósitos a plazo; así



como la concesión de créditos para la financiación de actividades productivas como: agricultura, artesanía, transporte, consumo, comercio, habitación y microempresas, promoviendo así el progreso y el desarrollo de la economía de nuestra ciudad.

En 1985, después un proceso de intervención del Ministerio de la Seguridad Social, la Cooperativa inició su fase de consolidación y expansión, cuando el controlador de la Cooperativa, el Licenciado Pedro Morales, asumió el comando de la organización y centra su actuación en beneficio de sus asociados, que demostraron con depósitos y operaciones de crédito su confianza en el renacimiento de la Cooperativa; credibilidad que se mantiene hasta a la data, ha-

ciendo de la Institución la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Chimborazo. Su experiencia al servicio del sector microempresarial de la Provincia le permitió comprender sus necesidades y ofrecer opciones adecuadas a su realidad económica. Sin duda, La Riobamba Ltda.

Basada en los principios básicos de la cooperación mantiene un involucramiento activo con la comunidad siendo su significativa contribución en actividades sociales, deportivas y de beneficio cultural. La Riobamba Ltda., está bajo la supervisión de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).



Con la clara misión de promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, por medio de soluciones financieras y sociales que posibiliten un cambio en su calidad de vida, con personas comprometidas y amparadas por principios y valores cooperativos.

Su visión es de consolidarse como una institución financiera de referencia en el sistema cooperativo, con innovación tecnológica y de mercado, proyectando valores y principios de cooperación y solidaridad que incluyen las nuevas generaciones.

Entrevista con Pedro Morales, gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

1. ¿Cuál es la función de la empresa y cómo fue el inicio de sus actividades?

La Cooperativa Riobamba Ltda., es una institución de intermediación financiera dedicada a las finanzas populares y solidarias, su inicio fue el centro artesanal OSCUS en la ciudad de Rio-

bamba un 12 de octubre de 1978, fue creada para impulsar el desarrollo socio-económico de nuestros socios a través de cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo; así como al otorgamiento de créditos concediendo financiamiento para actividades productivas como la: agricultura, artesanía, transporte, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando de esta manera el progreso y desarrollo de la economía de nuestra ciudad, provincia y país.

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

La base y fortaleza de nuestra institución son las familias asociadas que, en alto porcentaje pertenecen a los sectores sociales vulnerables - de escasos recursos económicos, que participan y actúan con toda confianza en su organización con un sentido solidario, porque comprenden que estamos construyendo un modelo económico propio: la Economía Social, y esta pertenencia se amplía también con la participación de niños, jóvenes y de las mujeres.

La Cooperativa Riobamba, está direccionada a satisfacer las necesidades de los sectores microempresariales, artesanías, servicios, consumo, la pequeña y media empresa.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

A través de nuestro servicio financiero brindamos crédito a más de 40000 microempresas que representan más del 70% de la generación de empleo.

4. ¿Tienen Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

La Cooperativa ha venido realizando una gestión de alianzas y coordinación con entidades sociales, privadas y con algunos Municipios para establecer programas: culturales, recreativos, deportivos y ambientales, a más que cada año estamos presentes en los programas de Navidad y en los inicios del Año Escolar.

De acuerdo con la situación que estamos atravesando por la pandemia del COVID-19, hemos venido apoyando a varios sectores vulnerables y centros de salud por medio de la entrega de Kits Alimenticios, trajes de bioseguridad, mascarillas, implementos médicos.

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

La Cooperativa ha venido realizando el apoyo a diversos sectores sociales, siendo todos de gran importancia, debido que, nos ha permitido mantener una coyuntura más cercana con nuestros grupos sociales.

En este año 2020, ante la emergencia sanitaria que está atravesando nuestro país por el COVID-19, hemos realizado la entrega de kits de alimentos, trajes de bioseguridad, mascarillas, entre otras; la finalidad es apoyar a familias que están pasando momentos difíciles, así como a instituciones de salud que velan por la seguridad de los ciudadanos.

6. Si no se han adherido a programas de RSE, ¿tienen expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

Nos hemos adherido al pacto global de naciones unidas 20-20, con la finalidad de establecer acciones que nos permitan cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.

7. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Al ser un ente de desarrollo procuramos con nuestro accionar mejorar la calidad de vida de nuestros socios, buscamos ser agentes que procuren la disminución de la pobreza, a través de financiamiento para impulsar a los pequeños emprendimientos, manteniendo nuestro trabajo con sentido social, humano y solidario.

8. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

La Cooperativa, promueve el relacionamiento y compromiso con los grupos de interés internos, externos y proveedores; cumplimos a cabalidad con la norma legal en cuanto a lo laboral, nuestros procedimientos van en búsqueda de la satisfacción de nuestros asociados y somos justos en el trato de nuestros proveedores.

9. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Está el compromiso institucional junto con nuestros socios, pues somos parte del desar-

rollo y crecimiento de más de 100 mil familias socias; nuestro trabajo está alineado bajo los principios y valores cooperativos, que permiten demostrar una buena imagen cooperativa.

¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders? Si es posible, describa los principales desafíos, dando características.

Nuestro trabajo está encaminado, a satisfacer las necesidades de nuestros socios, tomar campo de acción mediante el ahorro y crédito, siendo el socio nuestro principal objetivo, donde pueda encontrar sus respuestas a sus necesidades financieras.

10. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

Es fundamental el tema de la ética y responsabilidad de la cooperativa, nuestra acción

siempre está encaminada para que el trabajo se realice con transparencia.

Se ha integrado a jóvenes profesionales, en las diferentes especialidades de la economía, contabilidad, administración de empresas y otras profesiones afines, la garantía es establecer una administración transparente, honesta y con una responsabilidad social en el servicio a los socios.

11. ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Establecemos confianza en nuestros socios, a través de alternativas que sean de interés para nuestros asociados, como capacitaciones, talleres, retribuyendo la lealtad que mantienen hacia la institución.





Seguimos demostrando  
nuestra **Fortaleza Financiera**

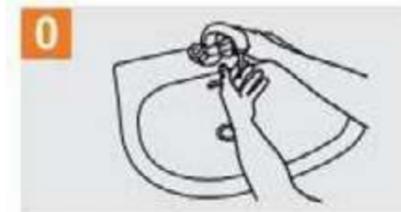


**CALIFICACIÓN DE RIESGO DOBLE "AA NEUTRO"**

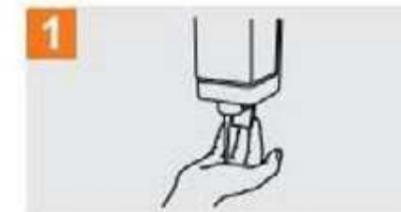
[www.coac-sanfra.com](http://www.coac-sanfra.com)

## ¿Cómo lavarse las manos?

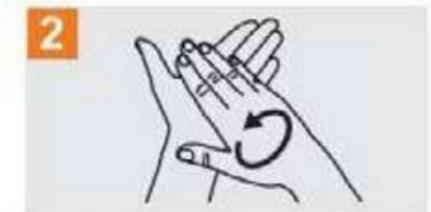
Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



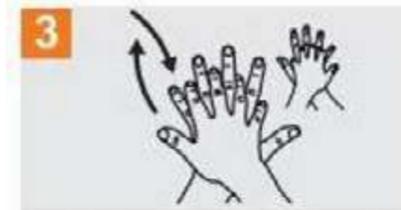
**0** Mójese las manos con agua;



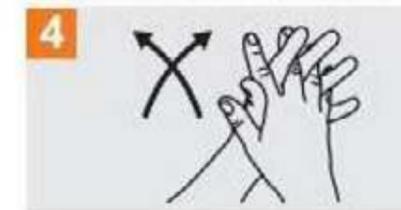
**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



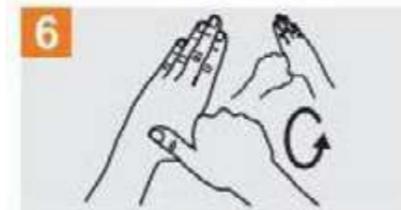
**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



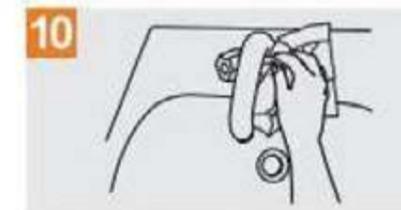
**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



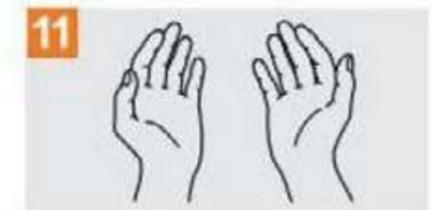
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## BENATI LOGÍSTICA & TRANSPORTES

Benati Logística & Transportes actúa con gran fuerza en el área de tercerización de flota, lo que proporciona a sus clientes una importante reducción de costos, ya que este ya no tiene que encargarse de costos laborales, depreciación de máquinas y equipos, adquisición y mantenimiento de flota, así como la contratación de los seguros de carga y responsabilidad civil. Actúa en todo territorio nacional con camiones modelo Toco, Truck, Carreta y utilitarios de todos los tipos, con la finalidad de reducir el tiempo de llegada del producto al destino final. Trabaja con Carga Cerrada, es decir, pone a disposición un vehículo destinado exclusivamente a su mercancía. En ese proceso, garantiza la agilidad en la retirada, extrema rapidez en la entrega y, principalmente, tranquilidad en lo que respecta a atenciones de su carga. Entrega cargas contratadas para grandes redes, como WALMART, EXTRA, DIA, Carrefour, ATACADÃO, SETA ATACADISTA, TENDA, entre varias otras redes de menor porte, como tiendas populares. Desde su fundación, Benati Logística & Transportes, siempre ha realizado profundos estudios en su segmento. La historia de la empresa se funde con el estudio y análisis del mercado de transporte tercerizado en los segmentos de Minorista de Dulces, Cocinas Industriales, Restaurantes, Distribuidora para Tiendas de Precio Único, Distribuidores de Alimentos, Supermercados y Tiendas



de Precio Único. La empresa ha constatado que la seguridad, calidad y agilidad son los principales factores para una reputación y prestación de servicios especializados.

Basándose en estos principios, Benati Logística & Transportes se ha creado para proporcionar a nuestros clientes lo que es fundamental en ese rubro: seguridad, calidad y agilidad. Benati Logística & Transportes ofrece servicios de cross docking, almacenaje, separación y distribución de productos para grandes redes mayoristas y para el pequeño menudeo, actuando con coches y camiones de pequeño a gran porte, acorde a su necesidad.

Benati Logística & Transportes tiene como diferencial valorar el servicio a los clientes y a sus compañeros, trayendo informaciones y realizando negociaciones cuando es necesario. Priorizar a los compañeros, teniendo como objetivo, además de prestar servicios de almacenaje y transporte, conquistar y fidelizar a todos los clientes, captando nuevas alianzas. De esa manera, la empresa da importancia a los estándares de calidad en todos los procesos de transporte, desde la retirada hasta a entrega del producto en el destino, teniendo como resultado final la completa satisfacción del cliente.

Benati Logística & Transportes posee una estructura con oficina moderna y equipada con todas las herramientas necesarias, dirigida al transporte, garantizando, así, precisión y calidad en sus ser-

vicios. Cuenta con colaboradores a disposición las 24 horas del día en la central de operaciones, actuando en los casos de urgencias y emergencias. Además, trabajan con una evaluación permanente, que garantiza la operabilidad, y envío de informes diarios informando cuales pedidos fueron entregues. Otro factor innovador de la Benati Logística & Transportes, es que ella trabaja con alta tecnología para proporcionar el mejor servicio de transporte a sus clientes. Sus herramientas plantean las mejores rutas, calculan los trayectos con menor distancia y números de peajes, garantizando, de esa manera, un mejor costo-beneficio al cliente.

### ENTREVISTA CON SAMUEL ALVES, PRESIDENTE DE BENATI LOGÍSTICA & TRANSPORTES:





¿Cuál es la función de la empresa? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

Nuestra empresa tiene como característica la distribución de alimentos para mercados y tiendas de conveniencias en el estado de São Paulo, iniciamos nuestras actividades con mucho sacrificio y sudor del propietario, que comenzó haciendo las separaciones de pedido y las entregas. Con el crecimiento de las operaciones, tenemos hoy un equipo entrenado y motivado para desempeñar estas actividades.

¿La empresa comercializa productos y/o servicios para qué tipo de mercado?

Hoy tenemos un brazo de la empresa como distribuidora de cosméticos, donde hacemos distribución de alimentos para todo Brasil, actuando en la venta directa y e-commerce.

¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Hoy tenemos un equipo de más de 70 colaboradores directos e indirectos.

¿La empresa cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se

encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

Estamos iniciando un proyecto Social con el intuito de ayudar a niños y personas en condiciones de extrema pobreza. El proyecto tiene como base la venta de un producto y toda la renta se revertirá a la campaña.

¿Cuál el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

En pleno siglo 21, no podemos dejar de hablar sobre desarrollo sostenible. Actualmente, ya reciclamos nuestros embalajes y estamos trabajando en la concientización del equipo para llevar ese modelo a sus residencias.

¿Cómo su empresa aporta a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

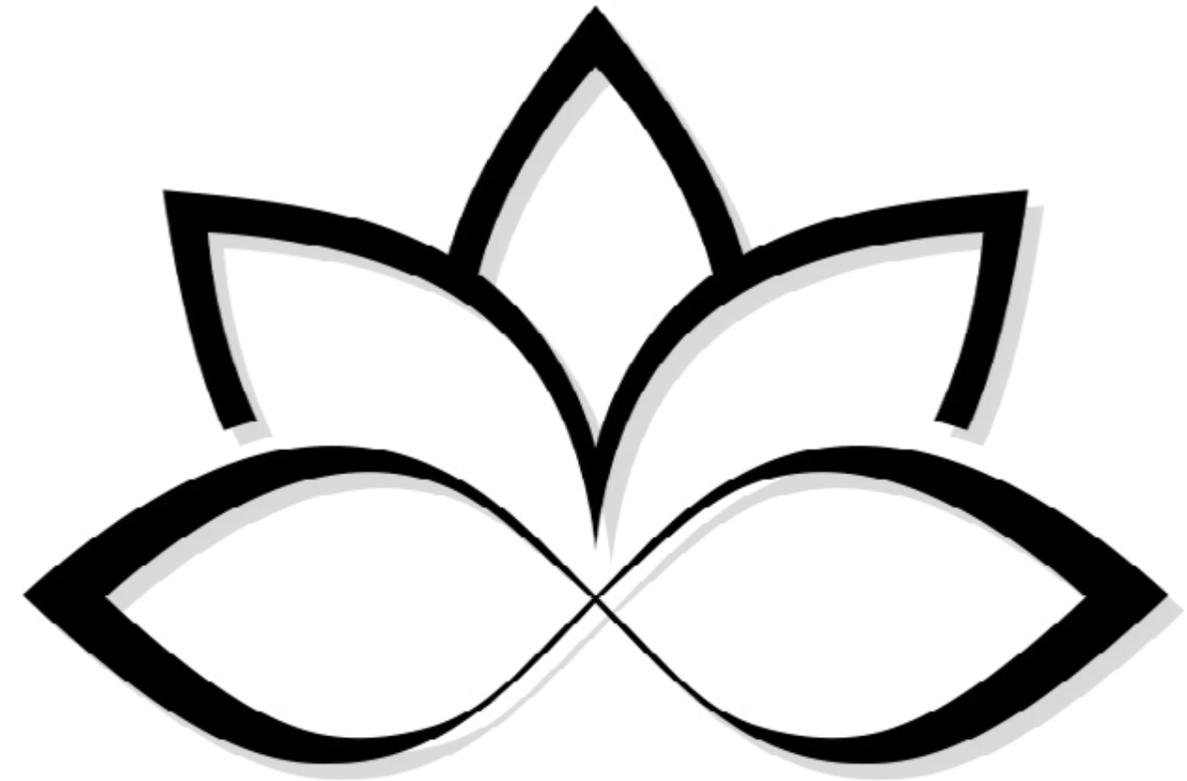
Trabajamos con entrenamientos del equipo y motivamos a todos, para que comprendan que lo principal siempre es la satisfacción de los clientes y alianzas.

¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Es simplemente esencial para cualquier empresa de la actualidad tener una reputación buena, no solo respecto a la gestión, como también referente a sus colaboradores y alianzas.

¿Qué estrategias responsables realiza su empresa para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Hoy en día, actuamos en el modelo de shareholders. Tenemos un estudio en curso para iniciar, apenas sea posible, la transición al modelo stakeholders.



**B E N A T I**  
**LOGÍSTICA & TRANSPORTES**



# COMUNICACIÓN PARA **TRASCENDER**



Comunicación  
Corporativa



Media  
Training



Opinión  
Pública

Relaciones  
Estratégicas

Marketing  
Digital

Manejo  
de crisis

52 (55) 5488 9088 @fwdconsultoresmx @news\_fwd www.fwd.com.mx

World Trade Center, Montecito 38 P.11-24, Col. Nápoles, 03810 CDMX



# VIDAS NEGRAS IMPORTAN

# VIDAS NEGRAS IMPORTAN



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

# COMANSUM S.A. DE CV

Comansum S.A. de CV inició sus actividades en 2011, atendiendo a las necesidades de la industria de la construcción y servicios de mantenimiento en la industria del petróleo. Está firmemente empeñada en ofrecer el mejor servicio al cliente, así como hacer el respectivo seguimiento, como representante de la marca Freemyer, ofreciendo equipos que estén acorde a las necesidades del cliente. Muchos piensan que el mantenimiento industrial está relacionado solo al arreglo de equipos, pero es mucho más amplio, ya que en el

sector industrial la construcción civil y petrolero ejerce un papel de mucha importancia en mantenimientos correctivos y preventivos. El objetivo es mantener el perfecto funcionamiento de los procesos de la industria y la excelencia operacional, eliminando riesgos y problemas para la fábrica y resultados de la empresa.

Comansum tiene experiencia y notoriedad de mercado, realizando servicios de mantenimiento industrial con calidad, ofreciendo soluciones ági-



María de los Ángeles de la Cruz



debe tener el cuidado de supervisar todos los equipos utilizados. Para ello, uno de los métodos más eficaces en el mercado es el mantenimiento preventivo. Esta categoría de mantenimiento de Comansum consiste en el monitoreo regular de los componentes de las máquinas. Por medio de inspecciones y recogimiento de datos, el mantenimiento preventivo es capaz de anticipar posibles complicaciones y señalar el desgaste de las piezas. Los beneficios de Comansum son varios: al impedir reparos futuros, el mantenimiento preventivo, se aumenta la disponibilidad del equipo; e prolonga su vida útil, además de reducir costos que generarían las paralizaciones y el desmontaje.

les y completas para a infraestructura de las industrias, garantizando a sus clientes que no pierdan su potencial de productividad. El objetivo es ofrecer un equipo técnico conformado por profesionales entrenados para atender todas las necesidades de mantenimiento en la industria del petróleo. Ofrecen flexibilidad de horas de trabajo, formas de pago, cumpliendo todas las normas exigidas por la ley de seguridad del trabajo dentro de todos los mantenimientos industriales.

Sobre la importancia del mantenimiento preventivo para la industria petrolera, Comansum involucra el uso de máquinas y operaciones de alta inversión y riesgo, la industria de petróleo



María del Carmen Ruíz



Como se puede ver, el escenario de la industria de petróleo es complejo y exige extrema atención. Para aprovechar las demandas crecientes y contestarlas, Comansum, adopta una postura que corresponde a su preocupación con el buen desempeño de sus funciones. En ese sentido, el mantenimiento petrolero emergió como un grande desafío, pues a Comansum logra, con su experiencia, reducir las complicaciones del equipo, prolongar la vida útil del equipo y, por lo tanto, reducir los costos con futuras paradas e intervenciones. Con el objetivo de que el mantenimiento preventivo presente los mejores resultados posibles, es importante ejecutar una buena planificación de mantenimiento. Esa planificación es un conjunto de acciones que analizan y adaptan las informaciones colectadas por los métodos de mantenimiento preventivo. Así, Comansum afirma que es posible identificar las prioridades y los

ajustes necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa.

**Entrevista con María De Los ángeles De La Cruz Valenci, gerente general de Comansum S.A de CV**

1. ¿Cuál es la función de la empresa? y cómo fue el inicio de sus actividades?

COMANSUM inició sus operaciones en el año 2011, como respuesta a las necesidades en la industria de la construcción y servicios de mantenimiento en la industria petrolera. Tiene el firme compromiso de ofrecer el mejor servicio al cliente, así como proporcionar el seguimiento pertinente. Como representantes de la marca Freemeyer, se ofertan equipos diseñados de acuerdo con las necesidades del cliente.

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

COMANSUM tiene un enfoque principal para la industria petrolera.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Alrededor de 30 a 50 empleos, dependiendo las actividades o servicios que se presten al cliente.

4. ¿Tienen Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

Por el momento, no contamos con estos programas; sin embargo, cada año se busca mejorar, implementar e innovar; esperamos poder tenerlos pronto.

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

Participar en campañas de responsabilidad social eventualmente en la ciudad; cuidado de áreas verdes, limpieza de áreas cercanas, pero lo más importante ha sido el poder fomentar las buenas prácticas y valores desde clientes y proveedores, así como involucrar a los vecinos y familias.

6. Si no se han adherido a programas de RSE, ¿tienen expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

Una buena opción es ser parte de las organizaciones civiles en las que se pueda involucrar el equipo de trabajo, o bien realizar una campaña de responsabilidad social con los colaboradores directos e indirectos.

7. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Es de suma importancia, ya que existen necesidades económicas, ecológicas y sociales. El Desarrollo Sostenible permite un progreso, pero, sobre todo, permite el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales, dado que la preservación del medio ambiente es un tema relevante hoy en día, a nivel mundial.

8. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores? Es importante en todo momento mantener una comunicación clara y efectiva; del mismo modo, se ofrece un seguimiento continuo y se da el servicio de calidad y de acuerdo con las necesidades de la parte interesada.

9. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Es muy importante, ya que permite alcanzar objetivos comunes, permite el uso correcto de los recursos humanos, físicos y financieros, consigue resultados efectivos, es decir, mantener una buena gestión empresarial permitirá sobrellevar los cambios constantes y convertirá las tareas más complicadas en sencillas.

10. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Una estrategia importante siempre ha sido la buena comunicación en todos los involucrados. Es primordial generar un ambiente de calidez laboral, lo que permite saber de qué manera actuar en las circunstancias cambiantes que se viven día a día en el medio. Además, mantener estos grupos es parte esencial de cualquier organización.

11. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

Es muy importante, ya que permite generar y brindar confianza al momento de ser requeridos los ser-

vicios que se brindan. Esto debe ser un tema relevante en cualquier área laboral, ya que permite resultados positivos, ayuda a combatir la corrupción, engaños y el comportamiento inadecuado de las personas que integran el equipo de trabajo. Hablar de ética y responsabilidad social no es algo que solo afecte internamente, sino algo que trasciende al medio en el que se desenvuelven las personas en su día a día, además que esto va de la mano con valores y cabe mencionar que, si se aplica debidamente, permite aportar cambios en circunstancias difíciles.

12. ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices y los principales desafíos?

Un programa como tal no está establecido, sin embargo, se trabaja de la siguiente

manera: es importante tener presente en todo momento los riesgos internos y externos con los que se cuentan (organizaciones competentes, contratiempos, necesidades del cliente, capacitación, requerimientos, etc.), esto va de la mano con los desafíos que se presentan diariamente y con base a esto se analizan cuáles son las fortalezas y debilidades; se trabaja siempre para estar al día con las demandas y necesidades; se evalúa constantemente como ha sido el desempeño y que se necesita mejorar; de igual manera, se monitorea la calidad de todo el servicio brindado al cliente. Es importante mencionar que el liderazgo empresarial con el que se cuenta es pieza, ya que en todo momento está involucrada en cada proceso.



SOMOS UNA EMPRESA ENFOCADA EN PROVEER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA CALIDAD A LA INDUSTRIA ENERGETICA, PETROLERA Y DE SERVICIOS UTILIZANDO LO ÚLTIMO EN TECNOLOGIA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.

## SERVICIOS

- ◆ Venta de unidades de alta presión y refaccionamiento para las mismas.
- ◆ Refacciones para bombas de lodos.
- ◆ Refacciones para bombas triplex y quintuples de las mejores marcas del mercado.
- ◆ Bop's (refacciones).
- ◆ Batch Mixer y sus refacciones.
- ◆ Equipos de fracturas.
- ◆ Silos.
- ◆ Líneas de tratamiento (Plug Valve, crossover, swivel, uniones de golpe).
- ◆ Microbox
- ◆ Densometro.
- ◆ Servicios de mantenimientos preventivos y correctivos a unidades de alta presión.
- ◆ Servicios de Cementadores y operadores de Unidades de Alta Presión.



# INSTITUTO PI HIPNOSE

EXCELÊNCIA, ÉTICA, SEGURANÇA E FOCO NO SER HUMANO



[HTTP://WWW.INSTITUTOPIH.COM.BR](http://www.institutopi.com.br)

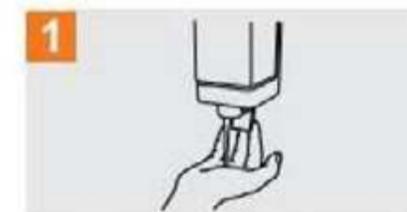
@INSTITUTOPIHIPNOSE

## ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



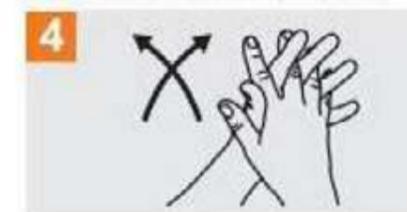
1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



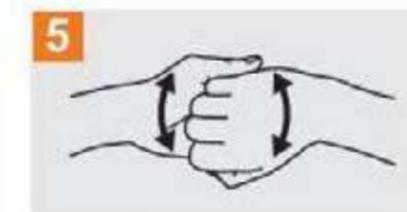
2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



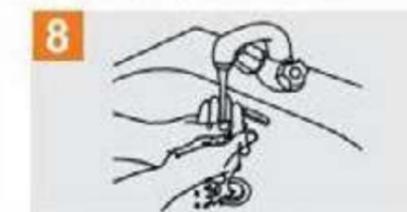
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



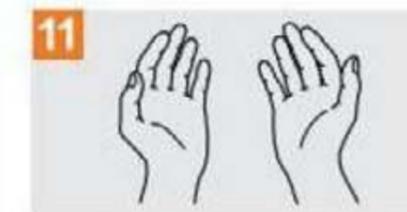
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

[WWW.LAQI.ORG](http://www.laqi.org)



## SIEGESKUNST SRL

SIEGESKUNST SRL, una empresa boliviana, multidisciplinar, con cinco años de historia en el mercado, ofreciendo soluciones en sistemas de gestión industrial, ventilación, aire acondicionado y refrigeración, diferenciadas por la alta tecnología, innovación y calidad. Desarrolla su actividad en la área industrial y comercial, prestando servicios de ingeniería que se destinan a contestar las necesidades particulares de cada cliente. Nuestros servicios de ingeniería incluyen proyectos en las áreas eléctrica y mecánica, desde la concepción, suministro de equipos, instalación, comisionamiento hasta el mantenimiento.

### Entrevista con Daniel Lara Ríos, gerente general de SIEGESKUNST SRL

1. ¿Cuál es la función de la empresa y cómo fue el inicio de sus actividades?

SIEGESKUNST S.R.L., conocida en el mercado como Sieger, es una empresa de Ingeniería especializada en refrigeración, climatización y ventilación, comprometida con la calidad, la productividad, los costos de vida útil, la seguridad y la eficiencia energética. Por todo esto hoy su slogan y principal oferta de valor agregado es «Sieger es ingeniería inteligente».

Sieger nació un 30 de septiembre del 2013, haciendo servicios de mantenimiento a la industria en general, el 2015 incorpora en su cartera la provisión de sistemas de ventilación, el 2017 incursiona en la climatización evaporativa, convirtiéndose en los pioneros en trabajar con esta tecnología ecológica en Bolivia. Finalmente, el 2018 se refunda, incorporando la refrigeración industrial y modernizando tanto sus representaciones como sus políticas de servicio; ahí nace el objetivo de ofrecer un servicio diferenciado de Ingeniería, basado en la filosofía TPM y con un enfoque integral, es decir, pensando en todos los aspectos importantes para una compañía: calidad, seguridad, medio ambiente, costos operativos y de inversión, eficiencia, productividad, servicio técnico, etc.

Hoy en día, Sieger ofrece diseño, provisión de equipos, montaje e instalación de estos, servicio técnico y mantenimiento con garantías de fábrica y provisión de repuestos, además de servicios de consultoría y coaching en gestión de mantenimiento y proyectos. Las marcas que representa son Frick, Sabroe, Evapco y Mecalor en refrigeración; Biocool, Master, Climabrisa, Ecocooler y Ecoheater en climatización; Sicflux, Sodeca y Smartfan en Ventilación.



1. Daniel Terrazas	7. Hernán Peñarrieta
2. Ernesto Pérez	8. Luis Villarroel
3. Richard Barja	9. Bismark Tarqui
4. Deybis Cossío	10. Augusto Ferrada
5. José Luis Castellón	11. Daniel Lara
6. Ebbilo Mamani	12. Vanessa Mérida

**sieger**  
es ingeniería inteligente

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

Sieger ofrece soluciones integrales para la industria y comercio, siendo sus principales clientes la industria alimenticia, constructoras, centros comerciales y malls.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Actualmente, Sieger genera 9 empleos directos y 15 más indirectos.

4. ¿Tienen Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

En sus 7 años de vida, Sieger ha lanzado exitosamente 3 programas de Responsabilidad Social Empresarial:

- Planta un árbol: Desde 2019, Sieger ha hecho la convocatoria para plantar árboles el 1 de octubre (día nacional del árbol en Bolivia), que coincidentemente es un día después del ani-

versario de fundación de SIEGESKUNST S.R.L., por lo que además de convocar a gente, TODO el personal de Sieger se reúne ese día para plantar muchos árboles.

- Contagia el optimismo: Todos hemos sufrido por la pandemia causada por el COVID-19, pero no todos hemos entendido a tiempo la importancia de quedarse en casa y se ha desatado una crisis social y una extrema falta de esperanza. Sieger, con su campaña, quiso contagiar optimismo mediante varios posts publicados en las redes con el hashtag #ContagiaElOptimismo.

- Ingeniería inteligente: Más allá de ser el actual lema de Sieger, la idea es cambiar la mentalidad de todos los bolivianos: ya no dejar en manos empíricas proyectos importantes, dejar de pensar que está bien tener un técnico que responda a los 5 minutos a todas las emergencias cuando lo lógico sería no tener más emergencias, dejar de elegir un proyecto solo por el precio y pensar en el costo de vida útil que a la larga puede encarecer mucho más la elección, apostar por las soluciones ecológicas, prevenir el mantenimiento en vez de solamente mantenimiento preventivo, etc.



 **sieger**  
es ingeniería inteligente

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

El más importante, por la dificultad y por el impacto deseado, es, y por mucho Ingeniería Inteligente. Cambiar las malas prácticas, probar nuevas cosas, son, por naturaleza humana, metas muy difíciles de cumplir. El conseguirlo, sin duda, aportaría mucho para dejar de ser un país de tercer mundo.

6. Si no se han adherido a programas de RSE, ¿tienen expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

Son 3 los programas de RSE que hasta el momento Sieger sigue ejecutando. Sin embargo, nunca es suficiente, cada oportunidad es buena para aportar con un granito más de arena.

7. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Sieger está alineado en todas sus unidades, el cuidado del medio ambiente es prioridad, por eso, Sieger oferta climatización evaporativa en vez de aire acondicionado y refrigeración con amoníaco en vez de utilizar freones.

8. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

La clave del éxito de Sieger está en mantener a su gente feliz, convencida de lo que hace y del impacto que tiene su trabajo en la vida de los

demás, para así transmitir seguridad y confianza sin mucho esfuerzo.

Todas las soluciones de Sieger son hechas a medida y esto conlleva una relación más personal con cada cliente y proveedor, trabajar mucho en la confianza y, principalmente, mantener siempre una comunicación fluida. Con los ingredientes adecuados Sieger garantiza proyectos eficientes y de calidad.

9. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa? Sieger es una empresa que basa su trabajo en TPM, por tanto, la buena gestión lo es todo al momento de trabajar la marca y mantener muy alto la imagen corporativa.

10. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Sieger busca siempre trabajar con la confianza de sus clientes desde que son solo contactos, apoyándolos a entender lo que necesitan realmente. Ese es su valor agregado y su estrategia principal para atraer cada vez a más stakeholder.

El principal desafío es socializar esto, defender equipos más «caros» pero con menores gastos operativos, menores emisiones de CO2 y mucho más altos rendimientos y eficiencias.

11. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

Esto no es solo una estrategia para mejorar la imagen corporativa, es la razón por la que deberían existir todas las empresas.

12. ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices y los principales desafíos?

El CP de Sieger tiene 2 ramas: Dirección por políticas y Engagement.

- Dirección por políticas: Se han definido de forma clara cuáles son las directrices para el trabajo diario de cada persona, por ejemplo: la imagen corporativa es considerada de alta criticidad, existen faltas consideradas como graves que atentan directamente a la imagen corporativa.

- Engagement: Sieger ha diseñado toda su estructura para maximizar la fácil comunicación de todos sus empleados, por ejemplo: el organigrama es circular, es decir, no existen jerarquías, sino equipos de trabajo con sus propios líderes y metas diseñadas para contribuir a que la compañía alcance sus objetivos estratégicos.

El principal desafío de Sieger es retener personal con valores y ética social-profesional, manteniendo fuerte la relación entre políticas y engagement. Para hacer esto posible, Sieger ofrece un clima laboral único, con horarios flexibles, trabajo enfocado en el cumplimiento de objetivos, formación continua, empoderamiento y constante confraternización para fortalecer los vínculos afectivos entre empleados. Nuestra premisa es que la ética y la honestidad no se construyen con multas, sino con amor.



**sieger**  
es ingeniería inteligente



Refrigeración industrial



Climatización



Ventilación



Purificación de aire



Deshumidificación de aire



Ingeniería Modelado MEP / BIM

# ¿FRÍO Ó CALOR?

**¡NOSOTROS TENEMOS LA SOLUCIÓN!**



## SOLUCIONES DE INGENIERÍA

En diseño, provisión de equipos, montaje e instalación, servicio técnico, soporte coach, y consultorías.



**sieger**  
es ingeniería inteligente

# CRIANDO SOLUÇÕES



Independentemente da necessidade do seu negócio,  
nós temos sempre a solução mais completa e adequada para suas demandas.

- Produtos e Serviços -



## VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



## LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## LABORATORIO BIOQUÍMICO BIO SEARCH

Creado en el año 2001 en la ciudad de Cochabamba, producto de una idea innovadora y exigente, de la Dra. Delby Chávez Durán y con la colaboración de Dr. Neil Alberto Gamarra Gonzáles.

Comenzó a funcionar en la calle Lanza esquina Jordán, en este primer período ya se comenzó con una atención caracterizada por la calidez y calidad a nuestros pacientes, bajo la dirección de la Dra. Delby Chávez Durán, con el apoyo de otros profesionales destacados, debiendo resaltar el trabajo en el área de bacteriología clínica

del Dr. Neil Alberto Gamarra Gonzáles. El intenso proceso de innovación en la medicina nos exige mejores soluciones diagnósticas, en esta época comienza a brindar servicios más completos en las pruebas laboratoriales de apoyo al diagnóstico clínico, como son las pruebas de diagnóstico funcional.

En agosto del 2005, la Laboratorio Bio-Search empieza a crecer, con una sucursal en la ciudad de La Paz. En el año 2009, Laboratorio Bio-Search, se traslada a instalaciones propias ubicado en



la Av. Salamanca entre Lanza y Antezana, edificio Sisteco, con mejores condiciones de infraestructura y equipamiento con las tentativas de mayor automatización con la adquisición, de nuevas tecnologías y profesionales capacitados en cada área, Inmunología, Hematología, química sanguínea, bacteriología y pruebas funcionales bajo la dirección de Dra. Delby Chávez Durán.

En el año 2017, se inaugura la sucursal 2 en la ciudad de Cochabamba, con todas las áreas automatizadas y se logra una excelencia calificada por controles de calidad externo internacional (PNCQ) y controles internos elevando así la calidad y confiabilidad de los resultados.

Actualmente Laboratorio Bio-Search se caracteriza por la excelencia de sus profesionales estableciendo el intercambio científico con otras instituciones a nivel nacional e internacional, con el afán de estar al día con las nuevas técnicas aplicadas al campo del laboratorio clínico.

Dra. Delby Chávez Durán tiene amplia experiencia y eso se refleja en el Laboratorio Bioquímico Bio Search:

Estudios Superiores (1992-1998)

- Universidad Mayor de San Andrés- Facultad de Bioquímica y Farmacia
- Universidad Mayor de San Simón- Facultad de Bioquímica y farmacia

Cursos de Especialización (1998)

- Universidad Internacional de Andalucía Sede Iberoamericana de la Rábida, España
- Hospital Virgen del Rocío, Sevilla, España Maestría (2004-2006)
- Maestría en Biología Celular y Molecular, Mención en Biología Molecular
- Universidad Mayor de San Simón- CIUF- Bélgica Miembro de la Sociedad de Bioquímica Clínica, filial Cochabamba
- Miembro de la Sociedad Boliviana de Geriatria y Gerontología

**Entrevista con la Dra. Delby Chávez Durán, directora propietaria del Laboratorio Bioquímico Bio Search:**

1. ¿Cuál es la función de la empresa y cómo fue el inicio de sus actividades?

Nuestra función es brindar un servicio y calidad con sentido humano.

Iniciamos como un laboratorio de análisis de rutina en el año 2001, actualmente hemos logrado las áreas de Microbiología, Inmunología, Hematología, Pruebas Funcionales, Química sanguínea y la automatización de nuestra empresa.

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?



**NUESTROS SERVICIOS:**

**- ANALISIS CLINICOS - BACTERIOLOGICOS - INMUNOLOGIA  
BIOLOGIA CELULAR Y MOLECULAR - PRUEBAS FUNCIONALES**

Estamos dirigidos a toda la población que necesita servicios en análisis clínicos, pacientes particulares y de convenios con seguros e instituciones.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Generamos 12 empleos directos y entre 48 a 50 indirectos aproximadamente.

4. Si no se han adherido a programas de RSE, ¿tienen expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

Sí, tenemos la expectativa para el año 2021. Será en medio ambiente, concretamente en el área de reciclado, con mejoras en las bue-

nas prácticas en laboratorio e implementación que ayuden al planeta contribuyendo a la Salud y Bienestar.

5. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Salud y Bienestar. Los objetivos del desarrollo sostenible son el horizonte de la responsabilidad social empresarial, por tanto, como seres humanos y profesionales en área de la salud tenemos la responsabilidad moral con nuestro planeta, somos parte de la creación del problema por lo que debemos comprometernos con la solución.

6. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

- Clientes internos: Relaciones humanas fluidas, no tensas, capacitación constante con costos cubiertos por la empresa, bonos y reconocimientos sobre todo en el área académica

- Clientes externos: Atención basada en la calidez y la calidad de los exámenes desde la recepción de la orden de solicitud hasta la entrega de resultados.

7. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

¡Muy importante! Porque atraerá o alejará a clientes y proveedores lo que repercutirá en el éxito o fracaso del laboratorio, por lo cual a lo largo de la empresa Laboratorio Bio Search trabaja en la conducta de la organización al realizar todas las funciones y tareas.

8. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Como somos una empresa de servicios, la selección, incorporación, mantención y promoción del recurso humano es una estrategia fundamental en nuestra empresa. El principal desafío en esta estrategia es proteger y combinar de forma clara y efectiva los intereses de los colaboradores en nuestra empresa, a través de:

1. Políticas de competencias y roles.
2. Prácticas de remuneraciones y reconocimientos.
3. Prácticas de evaluación post capacitadores.

Otra estrategia es asegurar a los pacientes los tiempos de entrega en nuestro informe, ya que resulta básico y fundamental que esta actividad se

cumpla a cabalidad, sin comprometer la calidad de los procesos y reportes de los analitos.

En lo comercial las estrategias de políticas de descuentos para incrementar la captura de clientes (pacientes), estos dirigidos a grupos de personas, empresas o familias; descuentos enfocados a perfiles bioquímicos de prevención en salud.

11. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

Son muy importantes. La responsabilidad social junto con la ética da valor agregado a la empresa, son muy relevantes en esta área laboral de salud, por lo cual estamos comprometidos a velar por la efectividad de la empresa y su imagen ante la sociedad.

12. ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Aún no está implementado, estamos ya con consultorías preliminares. Dirigido primero a identificar riesgos y diseño de protocolos y/o mecanismos de control, con el desafío de priorizar recursos y esfuerzos en atenuar riesgos legales, analizándolos y valorándolos, considerando las causas y su gravedad.

Segundo, el diseño de un sistema disciplinario que establezca de manera puntual y deje evidencias de medidas disciplinarias tomadas en la empresa por el incumplimiento la normativa interna de la misma.



# QUER TER SUCESSO NA VIDA E NOS NEGÓCIOS?



O que separa os vencedores dos perdedores é o quanto cada um se prepara para os enfrentamentos. Muitos estão querendo alcançar lugares altos sem antes passar pelo processo de amadurecimento, outros querem exercer atividades sem antes serem treinados. Muitos estão presos em convicções que limitam seus resultados, estão conformados com todos os resultados ou tem medo de fazer algo que possa impulsioná-lo.

O fracasso normalmente se instala nas pessoas que não trabalham de uma forma determinada para atingir objetivos, pessoas que não sabem para onde estão indo e nem o porquê se deve partir.

Para você, quanto custaria ter um relacionamento saudável com seu cônjuge, sem brigas, contendas e com alinhamento nas decisões e sonhos? Quanto você entregaria para equilibrar suas finanças, gerir seu tempo de forma que coisas importantes sejam feitas de forma natural em seu cotidiano? Quanto você pagaria para realizar sonhos e desejos que ficaram pelo caminho ao longo de sua história?

Temos a plena convicção que tudo isso e mais é possível e as respostas estão dentro de você. Na Undertake, oferecemos um despertamento e proporcionamos a cada participante uma experiência de crescimento e amplitude em todas as áreas da vida. Sua oportunidade de sucesso na Vida e nos Negócios é agora!

[www.p7g.com.br](http://www.p7g.com.br)

SE LIGA



Nesta conferência, você conhecerá as ferramentas da Estratégia de Negócios P7G que lhe auxiliarão nas 7 áreas de gestão da Vida e dos Negócios. Elas estão fundamentadas em estudos e testadas em muitos "cases de sucesso" ao longo de 23 anos de experiência contábil, jurídica e administrativa.

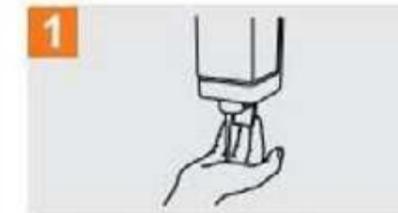
A Undertake é mais que um encontro didático, será uma experiência de vida, network, insight, liderança, propósito de vida, planejamento estratégico, financeiro, marketing, gestão e muita motivação.

## ¿Cómo lavarse las manos?

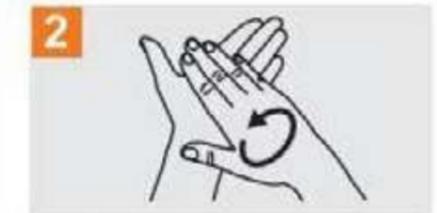
Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



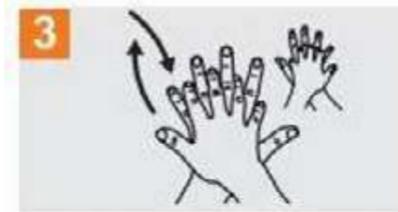
0 Mójese las manos con agua;



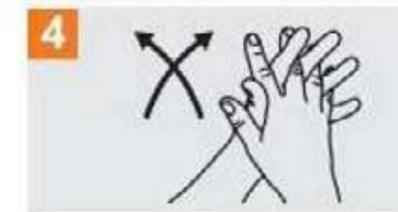
1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



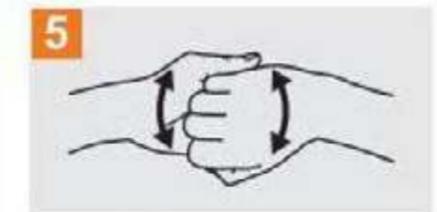
2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



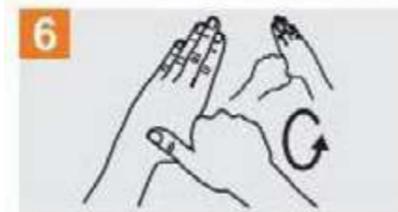
3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



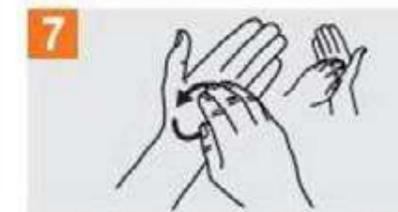
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



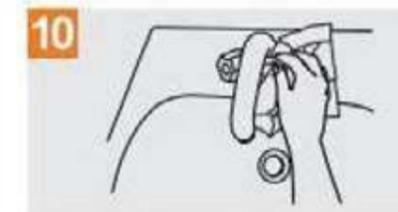
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



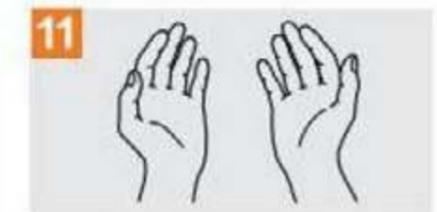
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## CAFETALERA BUENOS AIRES

La Cafetalera “Buenos Aires” es una empresa familiar legalmente constituida con más de 55 años de experiencia en la agroindustria, desarrollando actividades productivas y económicas, entre las cuales se destaca la producción, beneficiación y comercialización de café. La rama de actividad de la empresa es la comercialización de café de alta calidad, lo que se logra desde el cultivo técnico en haciendas propias, donde la calidad es garantizada en todo el proceso productivo, así como una cadena de custodia que involucra procesos que garantizan productividad, manteniendo la armonía con el medio ambiente y permitiendo el cumplimiento de las normas de las certificaciones ambientales como el Café Practices.

Su actividad está orientada para la exportación del producto a nivel mundial, habiendo sido uno de los pioneros en su incursión en el mercado internacional de cafés especiales, donde compitieron ofreciendo especialidad y calidad, posicionando la marca y el país como los mejores cafés del mundo.

Buenos Aires es referencia cuando el asunto es cafés. Caminando por la ciudad, lo que no falta en el paisaje son hermosas cafeterías, restaurantes y bares que sirvan tan deseado líquido negro de la lucidez. En los últimos años, nuevas versio-

nes que huyen de lo tradicional surgieron en la capital, trayendo la propuesta de una bebida diferenciada y de alta calidad. El apareamiento de especialistas, conocidos como baristas —quienes no solo se dedican a la preparación del elaborado y cuidadoso del café, sino que también al proceso de tostar y a la creación de blends— impulsó la curiosidad en el consumidor que, con más informaciones, pasó a exigir una bebida de mejor calidad.



La sofisticación del consumo a través del boom en las ventas de máquinas de café expreso y blends de cafés en cápsulas reafirman el consumidor en un nivel de mayor exigencia. En 2011, Argentina estuvo en el tope del ranking en la venta de máquinas de expreso caseras.

La Preocupación con la calidad —del cultivo a la taza del consumidor— es el principal ingrediente de los cafés especiales. Los cultivadores argentinos salen de lo tradicional y abren espacio a nuevas bebidas y cafeterías, que traen las inclinaciones del mundo cafetalero y colocan el café en su merecido puesto de protagonista. Éste es el diferencial de Cafetalera Buenos Aires, por ese motivo, la empresa está en la vanguardia y asumió un lugar de destaque en la producción cafetalera del país.

Los granos de la Cafetalera Buenos Aires son accesibles al público, con la ventaja de tener a disposición un grupo de profesionales preparados y granos tostados cuidadosamente. Mucho más allá del resultado en la taza, la producción de cafés especiales está asociada a una serie de medidas que aportan a la preservación del medio ambiente, valoración de la mano de obra y de las relaciones inseridas en esa larga cadena. Los cafés especiales de Cafetalera Buenos Aires vienen de pequeños cultivos, en regiones con microclimas que producen granos complejos, con notas sensoriales diversificadas.

**Entrevista con Olman Enoc Valladarez Acevedo, gerente general de la Cafetalera Buenos Aires:**

1. ¿Cuál es la función de la empresa y cómo fue el inicio de sus actividades?

Cafetalera Buenos Aires es una empresa familiar legalmente constituida y con más de 55 años de experiencia en la agroindustria desarrollando actividades productivas y económicas entre las cuales se destaca la producción, procesamiento y comercialización de café como su actividad principal.

El giro de la empresa es la comercialización de café de alta calidad y este se obtiene del cultivo tecnificado de fincas de café propias, desde donde se vela por la calidad durante todo el proceso productivo, así como una cadena de custodia que involucra procesos que aseguren la productividad, manteniendo la armonía con el medio ambiente con lo que permite cumplir con las normas de certificaciones ambientalistas como Café Practices.

Su actividad está orientada hacia la exportación del producto a nivel mundial, y han sido de los pioneros en la incursión del mercado internacional de café especial en donde han competido ofreciendo especialidad y calidad ubicando la marca y el país como los mejores cafés del mundo.

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

La empresa comercializa a mercados enfocados a la compra y distribución de cafés especiales, siendo estos tostadores, empresas importadoras de café que permiten que llegue a los consumidores finales; los clientes de la empresa se encuentran distribuidos en diferentes continentes tales como América, Asia, Europa y Oceanía.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Cafetalera Buenos Aires genera 250 empleos permanentes y cerca de 1000 empleos durante la temporada de café.

4. ¿Tienen Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

Cafetalera Buenos Aires no solo vela por el bienestar de la empresa y sus colaboradores, también tiene programas de Responsabilidad Social Empresarial por lo que es parte integrante de la comunidad y como tal asume compromisos sociales de apoyo hacia las necesidades de los sectores más vulnerables como la salud desarrollando campañas de atención y tratamientos médicos. Contamos con un centro de albergue infantil que abarca área de descanso, biblioteca y juegos para los niños de la comunidad.

Cada uno de los procesos productivos e industriales han sido certificados por organizaciones ambientalistas que avalan el cuidado en la preservación de los recursos naturales y medio ambiente.

Otros proyectos que se han realizado en coordinación con el estado y civil son la donación de terrenos en Totogalpa para distribuirlos entre las familias de la localidad, aporte a la construcción de la carretera que une la comunidad las Manos con Comunidad Buenos Aires, en el municipio de Quilalí se brinda el aprovechamiento del excedente de agua para el uso de la comunidad.

Como futuros proyectos, está el desarrollo para el almacenamiento de agua, y abastecimiento de esta para la familia de las comunidades.

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

Para la Cafetalera Buenos Aires es importante la erradicación del trabajo infantil en nuestro país, por lo que el proyecto que se considera de mayor importancia es el Centro Recreativo ubicado en la zona de Buenos Aires-Dipilto, Nicaragua. Desde sus inicios este proyecto ha sido con el fin de apoyar y fortalecer el aprendizaje de la niñez en esta co-



Carlos Corea-Pablo Alarcón-Sonia García-Cyntia Ortez-Norlan Almendárez-Susana Moncada-Francisco Urutia

munidad, aportar a que ellos puedan crecer disfrutando esta etapa por medio de un aprendizaje apropiado según la edad, juegos para el entretenimiento, etc. Este proyecto también beneficia a las familias debido a que los padres pueden dejar a sus hijos en este centro durante el tiempo que ellos se dedican a trabajar.

6. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Para la Cafetalera Buenos Aires es de suma importancia el desarrollo y crecimiento de la empresa sin afectar los diferentes entornos, por

ende, un desarrollo sostenible es de mucho valor, claro está que no es posible el desarrollo sostenible solo de una parte, este es un trabajo en equipo con la participación de diferentes entes reguladores, empresas, etc. por lo que la Cafetalera Buenos Aires tiene como objetivo:

Desarrollar un modelo en el cual todas las personas involucradas en la cadena del café puedan ser una familia como colaboradores, comunidades y consumidores finales. Donde cada uno pueda obtener beneficios económicos, sociales y ambientales, bajo la transparencia, responsabilidad y principios de unidad. Alcanzando un modelo de negocio sostenible y bienestar para todos.

Iniciando con la conservación y protección de los recursos naturales ubicados en los terrenos de la empresa y zonas aledañas, esto incluye desde el trato que se da al trabajar los terrenos para la producción de café hasta promover entre todos los colaboradores y habitantes de las zonas rurales la importancia del trato correcto al medio ambiente para una mejor conservación de los recursos naturales. También prevalece el enfoque al desarrollo social, la empresa a través de los años ha tenido un gran crecimiento lo que permite la valoración de las necesidades de la sociedad para contribuir al crecimiento y desarrollo en conjunto, por lo que se realizan actividades para aportar a la calidad de vida del ser humano tales como educación, salud, acceso del uso del agua, donaciones de terrenos, entre otros.

7. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

En toda empresa es importante la satisfacción de los clientes, para la Cafetalera Buenos Aires esto debe iniciar desde los clientes internos que son los colaboradores a través de una buena comunicación, buen trato, cumplir con el código del trabajador, involucración del personal en la toma de decisiones, incentivos, etc. de tal manera que se desarrolle un excelente ambiente laboral. Seguidamente, la satisfacción de los clientes externos, con quienes se mantienen buenas relaciones, buena comunicación y como el producto que se ofrece es de consumo humano, la empresa se enfoca en la calidad del producto según las exigencias del cliente; cumplir con cada uno de los detalles establecidos en los contratos y también se recibe a los clientes en las instalaciones para brindarles una mejor experiencia tanto personal como laboral. Además, se considera la satisfacción con los proveedores, por medio de buenas relaciones, comunicación, fidelidad y cumplimiento de las partes acordadas.

8. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Para la Cafetalera Buenos Aires una buena gestión es esencial para lograr el éxito de la empresa, como bien se sabe de esto depende el desarrollo de la empresa en el mercado, posicionamiento de marca, fidelidad de los clientes y futuros compradores, una excelente gestión en cada una de las áreas de la empresa genera resultados impactantes en el exterior de ella, por lo que genera valor en la marca y logra una buena reputación corporativa.

9. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

La empresa realiza diferentes estrategias para lograr la satisfacción de los grupos de interés tanto interno como externos. Para el grupo interno incluye el trato a los colaboradores, promover la equidad de género, apoyo durante una necesidad que el colaborador presente, motivaciones personales, de manera que ellos pueden sentirse seguros y motivados. Para los grupos externos se realiza la participación de los clientes en las compras, satisfacer solicitudes según el cliente, se les brinda una experiencia personalizada. También se llevan a cabo estrategias que favorecen directa e indirectamente a los diferentes grupos de interés como son la Responsabilidad Social y Empresarial.

10. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

El comportamiento correcto de los colaboradores es muy importante, por lo que la empresa promueve practicar la ética a diario en cada una de las actividades a realizar tanto dentro como



fuera de ella, con esto se transmite confianza en los resultados de las tareas y se crea un mejor ambiente laboral, de esta manera se logra transmitir seguridad en los clientes para consumir el producto y crear buenas relaciones.

La Responsabilidad Social Empresarial es muy importante, por lo que se aporta a mejorar la calidad de vida en la sociedad y contribuye a la conservación ambiental.

Cafetalera Buenos Aires considera que, si la empresa está creciendo en el mercado, obteniendo mayores beneficios, también debe comprometerse con el desarrollo de la sociedad, realizando diferentes actividades y proyectos donde la población sea beneficiada, y en conjunto están aportando al desarrollo de la localidad. Así mismo el cuidado de nuestros recursos naturales que son vitales para sobrevivir por lo que hay que protegerlos y preservarlos para las futuras generaciones.

11. ¿Han implementado un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

La Cafetalera Buenos Aires es una empresa legalmente constituida en Nicaragua, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad Mercantil, así mismo inscrita en el Registro Único de Contribuyente de la Dirección General de Ingresos (DGI), como empresa está sujeta a la revisión de organismos estatales y de instituciones bancarias bajo la supervisión de los cuales se han desarrollado un crecimiento económico importante, están obligados a garantizar transparencia de los recursos y de los clientes con quienes se tienen relaciones comerciales tanto nacionales como extranjeros, sometido a los lineamientos exigidos en los instrumentos jurídicos aplicables como son: La Ley 976, "Ley de la Unidad de Análisis Financiero", publicada el 20 de julio del 2018 y Decreto 12-2018, "Reglamento de la Ley 976, Ley de la Unidad de Análisis Financiero", publicado el 3 de octubre de 2018. Asimismo, Ley 977, "Ley contra el Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva" y el Decreto 15-2018, "Reglamento de la Ley 977". Además, establece internamente políticas corporativas que garantizan compromisos contractuales, todo bajo un régimen de ética, conducta y especialmente siendo transparentes en todo momento, lo que ha permitido el posicionamiento en el mercado de cafés especiales y ser confiables para colaboradores internos como externos.



**SCUDELLER**  
**DE ALMEIDA**  
ADVOGADOS

**ADVOCACIA  
EMPRESARIAL  
ESPECIALIZADA**

Araçatuba - SP  
Centro Empresarial Campos Salles  
Rua Campos Salles, 97 - Centro  
☎ (18) 3625-8842 • (18) 3117-5983

São Paulo - SP  
Edifício Paulista  
Av. Paulista, 2202 - Consolação  
☎ (11) 2203-1893

[atendimento@scudellerdealmeida.com.br](mailto:atendimento@scudellerdealmeida.com.br)  
[www.scudellerdealmeida.com.br](http://www.scudellerdealmeida.com.br)



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**



## DA FONSECA LISBOA ADVOGADOS ASSOCIADOS

El despacho Da Fonseca Lisboa Advogados Associados, fundado por el abogado Bruno da Fonseca Lisboa en el año 2017, egresado de UFAL- Universidad Federal de Alagoas, es una Sociedad de Abogados creada con el objetivo de ser un nuevo paradigma en la práctica de las leyes.

Da Fonseca Lisboa Advogados Associados utiliza su estructura de organización establecida desde su concepción para garantizar la constante evolución y excelencia, tanto en su servicio al público como en su funcionamiento interno. Basándose

en pilares de prácticas de gestión innovadoras, con la fundamentación en su Plan de Negocios y en el desarrollo de su Cultura Organizacional, a partir de eso, concibiendo un modo propio de administrar su asesoría jurídica.

Así, Da Fonseca Lisboa Advogados Associados busca atender a sus clientes de la manera más respetuosa y transparente posible, manteniendo siempre una relación saludable, con enfoque total hacia el cliente. Con una vocación para el perfeccionamiento de las capacidades de personas,



el despacho trabaja para el crecimiento personal y profesional de todos los colaboradores y de su público estratégico.

De esa manera, el despacho Da Fonseca Lisboa Advogados Associados busca traer celeridad y eficiencia en la solución de conflictos, asesorando al cliente para alcanzar los resultados, ya sea por medio de consultoría, actuación en el área administrativa, ámbito extrajudicial o acción judicial.

El despacho Da Fonseca Lisboa Advogados Associados fue fundado con base en principios sólidos de gestión estratégica, presentando Misión, Visión y Valores bien delineados, acorde a una calidad corporativa única y pionera. Los diferenciales de Da Fonseca Lisboa Advogados Associados representan la actuación personalizada del despacho, siempre en búsqueda de la máxima calidad en los servicios de asesoría jurídica brindados, garantizando la satisfacción del cliente.

Sobre los pilares del despacho de Fonseca Lisboa Abogados Asociados:

Ética - Actuar en conformidad con el ordenamiento jurídico patrio y normas reglamentarias, siendo leal a los principios y valores predicados por el despacho, manteniendo el profesionalismo y sigilo en todas las relaciones;

Respeto - Tratar con grande estima a las personas y organizaciones, manteniendo la consideración a todos los individuos en su individualidad e integrando a todos. Eso representa algo de gran importancia para el despacho.

Calidad - Incorporar este atributo como elemento fundamental para alcanzar los efectos

pretendidos por los clientes, sirviendo con propiedad para garantizar los resultados anhelados con elevado grado de excelencia.

**Entrevista con Bruno Da Fonseca Lisboa, Socio-Fundador, Director Ejecutivo y Abogado del despacho Da Fonseca Lisboa Advogados Associados:**



¿Cuál es la función de la empresa? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

El despacho Da Fonseca Lisboa Advogados Associados tiene como rama de actividad la asesoría jurídica para empresas y personas. El inicio de las actividades se dio en el año 2017, el año



de fundación del despacho en Maceió, estado de Alagoas, en el barrio de Jatiúca. Desde el inicio, el despacho ha buscado diferenciarse en el mundo jurídico, y para ello, invirtió principalmente, en gestión empresarial, planificación, marketing, organización interna y entrenamientos.

¿La empresa comercializa productos y/o servicios para qué tipo de mercado?

El despacho de Abogacía actúa prestando servicios de asesoría jurídica en varios campos del Derecho, sea en el ámbito preventivo, administrativo, extrajudicial o judicial. Asimismo, también ofrece servicios jurídicos personalizados en sus áreas de actuación y en otros ámbitos jurídicos, privilegiando la prevención de demandas, utilizándose del análisis criterioso de datos e informaciones para la disminución de riesgos y apoyando en la resolución de demandas.

¿Cuántos colocaciones directas e indirectas son generados por la empresa?

El Equipo de la empresa está conformado por el Director Ejecutivo, 4 colaboradores directos

y 1 prestadora de servicios indirecta.

¿La empresa cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran?

Sí, el despacho cuenta con programas de Responsabilidad Social Empresarial. De esta manera, por medio de la Comisión de Emprendedurismo Jurídico y Gestión Legal de la OAB del estado de Alagoas, el despacho apoya el crecimiento del Emprendedurismo y Gestión calificada en el Estado, organizando e incentivando eventos sobre la temática. La Organización tiene alianzas con la Empresa Júnior de Derecho de la UFAL, Júnior Legis; la Empresa Júnior de Derecho del Centro Universitario Cesmac de Alagoas, Pontes Jud; y, la empresa Júnior de Ingeniería Civil y Arquitectura de la UFAL, EJEC. En ellas son desarrollados cursos, capacitaciones y exposiciones para los miembros.

El despacho alienta e, incluso, ya ha sido auspiciador de manifestaciones culturales del Estado de Alagoas como el Guerreiro Alagoano y el Bumba Meu Boi. Actualmente, con la pandemia, hubo restricciones y dificultades,



entonces, nos hemos enfocado en mantener y consolidar los resultados ya realizados, sin expansión de las actividades. En términos de desafíos, la movilización del equipo del despacho con otras personas externas con el fin de alcanzar resultados sólidos es la mayor dificultad. En lo referente a los resultados, las alianzas fueron afirmadas y se han generado eventos y acciones exitosas.

¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que ha realizado su empresa?

Todos los proyectos descritos anteriormente son relevantes para la trayectoria del despacho. No consideramos uno más importante que otros. En realidad, el más importante ya realizado es el legado que dejamos al Emprendedurismo y la Cultura del Estado de Alagoas. La empresa es de Alagoas y se identifica con sus orígenes, participando activamente del crecimiento de la gestión empresarial, gestión de la calidad e innovación en la ciudad de Maceió y en el Estado.

¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

El punto de vista de la Empresa sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible es de apoyo total a la implementación de la agenda 2030 en Brasil, conociendo y ayudando en la divulgación de los Objetivos para el grande público. Además, el despacho participa de una forma más activa de la diseminación de los siguientes Objetivos: Salud y Bienestar; Educación de Calidad; Igualdad de Género; Trabajo Decente y Crecimiento Económico; Innovación; Reducción de las Desigualdades; Ciudades y Comunidades Sustentables; Consumo y Producción Responsables; Acción contra el Cambio Global del Clima; Paz, Justicia e Instituciones Eficaces. De modo que, en los espacios de entrenamientos, acompañamientos semanales, reuniones, eventos, divulgaciones en las medias sociales, relación con clientes y compañeros, se demuestran y discuten contenidos relevantes sobre dichos temas, para que aporten para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el país.

¿Cómo su empresa aporta para la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

La satisfacción de los clientes internos, externos y proveedores es evaluada constantemente, a fin de cuentas, la Organización existe para que las demandas de los Stakeholders se puedan oír y se concreten según la capacidad del despacho en ese momento. Vale resaltar que se realiza un trabajo de relación con el cliente de forma continua, de modo que la satisfacción del cliente se mide por métricas como el Net Promoter Score (NPS), además del mismo Estándar de Calidad del despacho, que cuenta con directrices específicas para alcanzar los mejores resultados para los clientes.

¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

El despacho ha sido creado con una sólida planificación en gestión empresarial, siendo hecho un estudio para el Plan de Negocios ser hecho, así, la buena gestión fue incorporada a los procesos internos y actividades del equipo naturalmente, con entrenamientos, acompañamientos semanales y reuniones periódicas, para que la calidad del servicio prestado permanezca constante, con eso, hoy se puede afirmar que alcanzamos una reputación corporativa reconocida por el trabajo realizado.

¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Además de lo que ya fue mencionado sobre la satisfacción de clientes internos, externos y proveedores, en lo que se relaciona con las estrategias responsables que la empresa realiza para aportar a la satisfacción de los Stakeholders, es necesario destacar que el despacho firma alianzas estratégicas y sólidas con ganancias mutuas, en las que se escucha a todos y todos aportan de acuerdo a sus capacidades y habilidades, siendo la suma de esfuerzos de esas varias personas el medio para alcanzar el resultado final para el cliente. Los desafíos serían estandarizar la actuación interna con la de los compañeros, de manera equilibrada, respetando los estándares de los procesos internos, las políticas internas éticas y la gobernanza corporativa; y después de todo ese ciclo, demostrar al cliente que esos esfuerzos agregan valor al servicio prestado.

¿La empresa implementó un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Sí. Los procedimientos internos son estandarizados de acuerdo con el Plan de Negocios y el Código de Conducta y Ética del despacho. Se debe informar que el Socio-Fundador y Director Ejecutivo Bruno de Fonseca Lisboa creó un Modelo de Gestión Empresarial, intitulado Habitus. La Empresa sigue buena parte de las directrices que están en ese Modelo, añadiendo de forma muy positiva en áreas como Estrategia, Marketing y Gestión de Personas. Además, los contratos y documentos jurídicos están alineados a la Ley 12.846/2013, conocida como Ley Anticorrupción, que abrió espacio para una forma de Compliance más específica, ligada al Programa de Integridad. Con esos desafíos, lo que se puede destacar es que los colaboradores deben seguir todo ese conocimiento interno, pero no solo ellos, sino también toda la red de compañeros y proveedores, hasta que el cliente final pueda notar la relevancia de toda esa implementación y cuánto valor agrega al servicio.



DA FONSECA LISBOA  
ADVOGADOS ASSOCIADOS



DA FONSECA LISBOA  
ADVOGADOS ASSOCIADOS

COMPROMISSO EM GARANTIR OS INTERESSES DOS CLIENTES, GERINDO DE FORMA EFICIENTE E INOVANDO NOS PROCESSOS INTERNOS, ALÉM DE CONTRIBUIR COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, PARA ALCANÇAR A EXCELÊNCIA NOS RESULTADOS.

Direito Civil • Direito Administrativo • Direito Empresarial • Direito Imobiliário

Rua José Pontes de Magalhães, nº 70,  
JTR - Edf. Itália, Sala 507, Jatiúca, Maceió/AL  
(82) 3026-2060 | (82) 98200-2626



www.dafladvogados.com.br  
contato@dafladvogados.com.br  
@dafladvogados



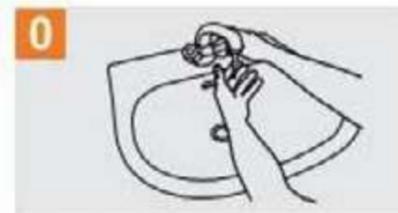
DEPOIS DE MUITO **TRABALHO** E **DEDICAÇÃO**, A **PRODUÇÃO** DA SUA **SAFRA** PRECISA SER **ARMAZENADA** COM **CONFIANÇA**.

PENSOU **QUALIDADE**, PENSOU **TECSOL!**

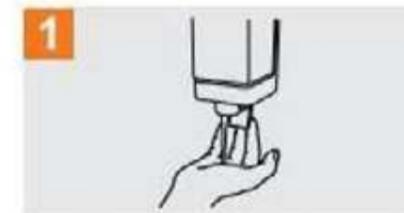


## ¿Cómo lavarse las manos?

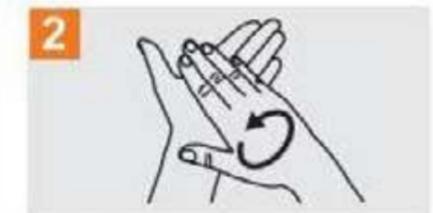
Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



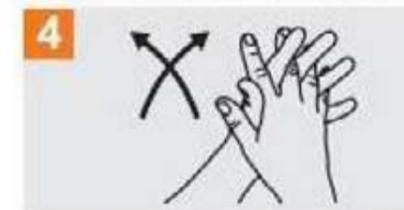
1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



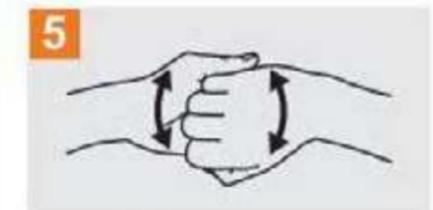
2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



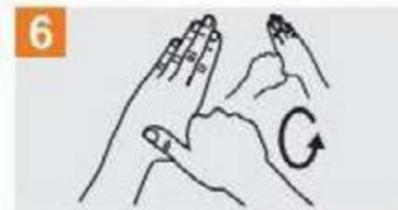
3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



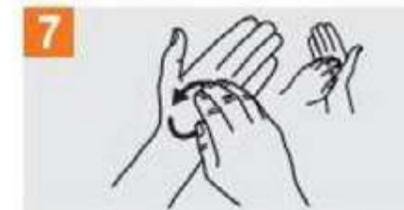
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



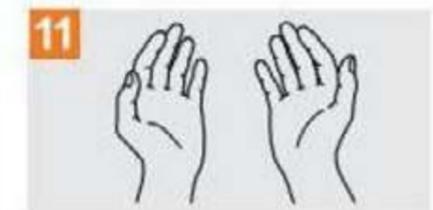
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

WWW.LAQI.ORG



**TECSOL**®



## OPTIQUE CSV

Solo quienes usan gafas saben lo fácil que es ensuciarlas. Ya sea por la grasa del cuerpo, por las partículas de residuos suspendidas en la atmósfera o por la suciedad presente en las superficies en las que las dejamos, dicho accesorio es casi un imán de polvo.

Como si no bastara con ello, también necesitamos estar atentos para no dañar la armazón de las gafas. ¿Quién ya no durmió con ellas debajo de la almohada o las dejó caer en algún momento de prisa en el día a día?

Para evitar la necesidad de cambiar la armazón y las lentes con frecuencia, es esencial hacer un mantenimiento preventivo periódicamente.

A continuación, algunas recomendaciones prácticas para aumentar la durabilidad y resistencia de sus gafas frente a las intemperies cotidianas.

### Inspección diaria

Por más aburrido que pueda ser verificar las gafas diariamente, esto se debe volver una costumbre. A veces, podemos provocar arañazos en las lentes o torsiones en la armazón que pasan desaperci-

bidas. Cuanto antes se identifiquen esos problemas, mejor. Usted no va a querer descubrirlos cuando sea tarde y el daño sea irreversible.

### Prevenga las caídas

En la correría del día a día, es común coger las gafas con prisa y dejarlas caer en el suelo, o cuando vamos a cambiar de camisa y olvidamos que estaban colgadas en el cuello.

Para evitar mayores daños en situaciones como éstas, lo mejor es garantizar la seguridad de las gafas utilizando un cordón como soporte. Este accesorio, además de proteger sus gafas, también está super de moda.

También el usar un estuche para guardarlas es una excelente manera de mantenerlas seguras y protegidas, ya que ellos ofrecen una capa más de protección y resistencia.

### Mantenimiento con especialista

Independientemente si uno necesita realinear la armazón, verificar la protección ultravioleta o sólo hacer una limpieza rápida, pero efectiva, lo

ideal es llevar sus gafas a su óptica de confianza. Por ello, el equipo de Optique CSV cuenta con profesionales especializados que pueden realizar servicios como la higienización, cambio de plaquetas y pequeños ajustes en la armazón, todo con el más alto profesionalismo. Ése es el mejor camino para garantizar un accesorio confortable y adaptado a las necesidades visuales y ortopédicas de su cuerpo, preservando sus ojos y su calidad de vida.

### Entrevista con el representante de Optique CSV:

1. ¿Cuál es la función de la empresa? y ¿Cómo fue el inicio de sus actividades?

La función de la empresa es cuidar la salud visual del público de Optique Csv a través de una medición de vista integral, es decir, manual y computarizada y la preparación de sus lentes en la mejor calidad y con lentes con la protección más completa, cuidando su salud ocular.

Optique CSV tiene una trayectoria de más de 13 años en el mercado óptico en Arequipa. Su fundadora Gisella Hidalgo —quien es Tecnóloga médica en optometría— la fundo en el año 2007, avalada por resoluciones directorales del Ministerio de Salud para ejercer además la contactología y Técnica óptica ofreciendo una garantía total en la salud visual de nuestros clientes logrando mantenerlos satisfechos y felices con nuestros servicios de medición de vista integral, es decir, manual y computarizada contando con un consultorio de optometría en la misma óptica, servicio de contactología, garantía de satisfacción en multifocales, servicio de control de calidad con lensometría digital y garantía por fallas de fabricación.

Respecto a nuestros productos, ofrecemos lentes personalizados free-Evolution, I-Venture, Office, Signature, Eye print, Sport, Drive, Bifocal invisible free-form, Tecnología Rodenstock, Transitions VII policarbonato gray-Brown-graphite Green, Transitions xtractive, Shamir Autograph III, Multifocales Xilerys, Eco, Benefit, Shamir Duo, Shamir Autograph intouch, monofocales que protegen de la luz azul-violeta de los dispositivos de pantalla como Blue defence, Blue block, blue light, blue protect, lentes de sol, polarizados y espejados con medida, lentes deportivos con medida, lentes personalizados para niños, lentes de seguridad con medida, lentes de contacto cosmético, lentes de contacto esféricos y blandos tóricos y monturas importadas con altos estándares de calidad y muy buena resistencia.

Optique CSV ha logrado durante el año 2019 consolidarse como una empresa líder del rubro óptico en Arequipa por su exitosa gestión, liderazgo gerencial y empresarial recibiendo uno de los reconocimientos empresariales más importantes del país, el «Premio em-



**Optique**  
**CSV**  
*Nuestra Misión es tu visión*



presencia peruana 2019 y 2020», International Business Awards 2020, validado por la lealtad de sus clientes a quienes realmente quiero agradecerles por su confianza. Y por esta valiosa razón, Optique CSV tiene como meta hacer felices a sus

clientes logrando continuamente la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes que buscan solución a sus anomalías visuales, buscando de esta manera un crecimiento exponencial de los servicios integrales visuales de la empresa Optique CSV.

2. ¿La empresa comercializa para qué tipos de mercados?

La empresa comercializa para el mercado de servicios y regional.

3. ¿Tienen Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran?

El programa de Responsabilidad Social que estamos cumpliendo por el momento es la medición de vista gratuita sin compromiso de compra para ayudar a la población Arequipeña a descartar anomalías visuales, a todo el público en general especialmente al público infantil y juvenil que están muy expuestos a los daños nocivos de la luz azul violeta por la sobreexposición a los dispositivos de pantalla, ya que causa una degeneración macular precoz y Optique CSV tiene como misión cuidar la salud visual y ocular de sus estimados clientes.

4. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que su empresa ha realizado?

Es el que estamos realizando por el momento, por ser el que más previene desarrollar la degeneración macular precoz, ya que la mácula es la responsable de la visión.

5. ¿Cómo su empresa contribuye a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

Optique CSV cuida la satisfacción de sus clientes internos con un gran cuidado en el clima laboral, un trato con mucho respeto y participación, sueldos puntuales, escucha activa a sus necesidades, etc. A sus clientes externos, los satisface a través de una gran precisión en sus mediciones de vista, no solo buscando una excelente visión, sino el confort del paciente, la escucha activa a nuestros queridos clientes buscando siempre satisfacer sus necesidades de estética y buscando recomendarles el tratamiento más adecuado según lo requiere su ocupación o profesión. Somos muy perfeccionistas en la preparación de sus lentes buscando la estética y la seguridad y les damos garantía de satisfacción, por ello, tenemos clientes asiduos a lo largo de estos años y a nuestros proveedores buscamos satisfacerlos con el cumplimiento de nuestros pagos, cuidando nuestra relación estratégica con los proveedores que nos ofrecen garantía, un trato respetuoso en general.

6. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

La buena gestión para la reputación corporativa de la empresa es lo más importante, en mi opinión, razón por la cual hemos recibido tres premios a nivel nacional, latinoamericano e Internacional, sin una gestión basada en responsabilidad social, honestidad, compromiso, puntualidad, respeto, ética, buscando siempre hacer felices a nuestros clientes no hubiéramos cosechado estos frutos.

7. ¿Qué tan importante es para la organización la ética y la responsabilidad social corporativa?

La responsabilidad social y la ética son pilares fundamentales para nuestra organización corporativa, ya que, gracias a ella, hacemos un trabajo digno al aportar a nuestra sociedad todo lo que está dentro de nuestras manos, con nuestras mediciones gratuitas sin compromiso de compra, previniendo anomalías visuales, dejando un mundo más sano visualmente. Con nuestra ética, Optique CSV tiene una filosofía de actuar correctamente, no engañando nunca a nuestros clientes y siempre procurando su mayor bien. Siempre he sentido que la óptica es un ser vivo, que, si actúa correctamente, siempre le irá muy bien.

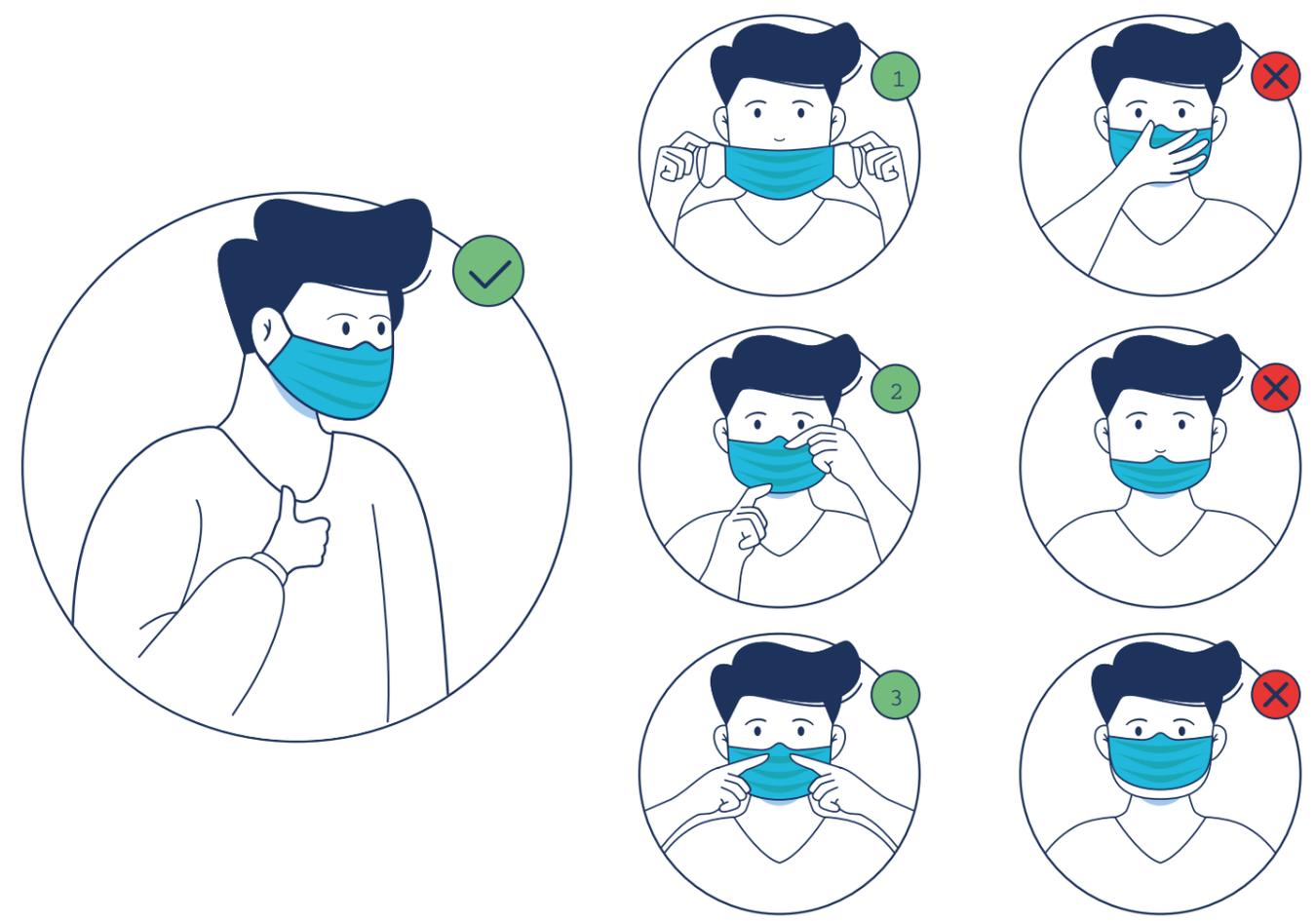




**AMPLIA GAMA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN DE ALTA CALIDAD**



## ¿CÓMO SE PONE LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



**#MASCARASALVA**

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)

## RGF ADVOCACIA

Roberto Gomes Ferreira inició su carrera jurídica en la ciudad de Brasilia, en el año 1994, habiendo representado diversas categorías de servidores públicos federales y de Distrito Federal\*, especialmente a maestros y servidores de la salud.

Desde el año 2002, pasó a actuar también en el Estado de Goiás y actualmente cuenta con actividades en 62 municipios goianos.

Además, actuó en 19 Estados de la Federación, en demandas a favor de los empleados de CONAB. A fines de 2018, decidió dar un paso más en su carrera jurídica, montando en la capital goiana un nuevo, moderno y amplio despacho de abogados, que cuenta con servicio presencial y a distancia.

Finalmente, luego de 24 años de experiencia profesional, con un equipo competente y habiendo participado en más de 20 000 acciones judiciales en el Distrito Federal, llega con una propuesta innovadora en defensa de derechos y ya inicia esa nueva fase con 6000 acciones en trámite en el Estado de Goiás.

\*Entidades y categorías que fueron representadas en su antigua oficina de Brasilia: Periodistas, Maestros, Profesionales de salud, Servidores del Banco Central, de los Correos, Técnicos Penitenciarios, FUNASA, Administración Directa e Indirecta, federal y distrital y CONAB.

Actúa en causas de Derecho Administrativo, Constitucional, Laboral y Civil con énfasis en la defensa del servidor público (municipal, estatal y federal) y en demandas originadas en las relaciones de

consumo (Derecho del Consumidor), en todas las Instancias Judiciales, tanto en el Estado de Goiás como en Distrito Federal.

### Entrevista a Roberto Gomes Ferreira, CEO de RGF Advocacia:

01. ¿Cuál es la función de la empresa? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

RGF ADVOCACIA es una persona jurídica que se dedica a la defensa de los empleados del sector privado y de los derechos y garantías de los servidores y empleados públicos federales, estatales y municipales, actuando en 19 unidades de la federación.

El Dr. Roberto Gomes Ferreira actuaba en la ciudad de Brasilia hace 24 años y expandió sus actividades hacia el Estado de Goiás hace 20 años. Con los resultados logrados a lo largo de los años, fue idealizada una nueva expansión en la prestación de los servicios legales, con la creación de una nueva sede, en la ciudad de Goiânia, en 2018.

02. ¿La empresa comercializa productos y/o servicios para qué tipo de mercado?

El estudio de abogados presta servicios jurídicos a los empleados del sector privado y a los servidores públicos federales, estatales y municipales.

03. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Tenemos un equipo de empleados y colaboradores compuesto de 20 personas entre abogados,

apoyo administrativo, profesional de TI, profesional de redes sociales además de profesionales responsables por el sistema de gerenciamiento de procesos judiciales (Legal One).

04. ¿La empresa cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

RGF Advocacia aún no ha formalizado ningún programa de Responsabilidad Social Empresarial, pero muestra una gran preocupación con la salud y bienestar de sus colaboradores, clientes y socios.

Una demostración de tal preocupación fue cuando se vivió el inicio de la pandemia del COVID-19, en que RGF Advocacia dirigió todos sus esfuerzos al objetivo de garantizar la salud de sus empleados y clientes, así como de sus familiares, enfrentando el gran desafío que se volvió el mantener las actividades y ser accesible a los clientes, sin que haya riesgo de exposición de los involucrados. De esa manera, todos los colaboradores se pusieron en régimen de trabajo remoto y exentos de compromisos externos, migrando los servicios que antes dependían de desplazamientos y contacto físico hacia ambientes virtuales.

Incluso después de la autorización para el regreso normal de actividades, RGF Advocacia mantuvo y mantiene una política de incentivo a la permanencia de sus colaboradores en sus residencias y el retorno a las actividades presenciales se ha dado de manera gradual, evitando aglomeración y exposiciones innecesarias.

Hace algunos años, la empresa invirtió en tecnología y modernización, con servicios remotos y la mínima utilización de hojas de pa-

pel, facilitando el llenado de documentos por medios electrónicos. Sin embargo, siempre enfrentó desafíos en la adopción del servicio virtual debido a la cultura arraigada donde las personas deben conversar personalmente con su abogado.

Si bien la empresa no ha formalizado aún la adhesión a un programa de Responsabilidad Social Corporativa, cabe resaltar el tenor social del tipo de trabajo realizado por su fundador, desde el inicio de actividades. RGF Advocacia actúa en los más remotos Municipios del Estado de Goiás, siempre buscando el bienestar social, y muchas veces psicológico, de trabajadores que desconocen por completo sus derechos y muchas veces son severamente perjudicados por no tener la debida asesoría.

Utilizar los medios digitales permite que más trabajadores puedan valerse de esta asesoría para defender sus derechos, ampliando el acceso de aquéllos que de otra forma no conseguirían hacer garantizar la legislación que los protege.

Finalmente, RGF Advocacia también pretende formalizar protocolos orientados a la responsabilidad social en las relaciones de trabajo, incentivando la promoción de equidad y justicia en el ambiente de trabajo, con ofertas de colocaciones y alianzas con empresas que promuevan contrataciones sin distinción de etnia, color, género, edad, orientación sexual o clase social.

05. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que ha realizado su empresa?

Se han llevado a cabo diferentes iniciativas con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de servidores, como la oferta de Equipos

de Protección Individual – EPI- a profesionales barredores, que eran obligados a hacer la limpieza de vías públicas sin guantes, máscaras o cualquier tipo de protección.

Otra iniciativa importante ha involucrado a los Agentes Comunitarios de Salud y de Combate a las Endemias de un municipio del interior de Goiás, que no recibían EPI, necesarios para el desarrollo de sus actividades cotidianas, aún más frente a la crisis sanitaria que vivimos, aumentando considerablemente el riesgo de exposición de estos trabajadores a agentes infecciosos.

Después del manejo de decenas de acciones judiciales buscando los EPI, fue designada audiencia y se llegó a un acuerdo asegurando los equipos en los más diversas ocupaciones de esos profesionales.

06. ¿En caso de que no hayan adherido programas de RSE, hay expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

RGF Advocacia pretende formalizar protocolos orientados a la responsabilidad social en las relaciones de trabajo, incentivando la promoción de equidad y justicia en el ambiente de trabajo, con ofertas de colocaciones y alianzas con empresas que promuevan contrataciones sin distinción de etnia, color, género, edad, orientación sexual o clase social.

07. ¿Cuál es el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

El desarrollo sostenible dejó de ser una opción para volverse un deber de todos los que piensan en el porvenir de sus hijos y nietos, independientemente del tamaño de la empresa. De la microempresa al gran conglomerado, los objetivos de desarrollo sostenible deben estar presentes en la agenda de todos los empresarios comprometidos con un porvenir mejor para todos.

RGF Advocacia considera que su cuota de colaboración para el desarrollo sostenible se da mediante la adopción de soluciones tecnológicas cada vez más eficaces y con menos comprometimiento de recursos que afecten la preservación del medio ambiente.

Simples iniciativas como el uso racional de papel son estimuladas en el ambiente interno y externo del RGF Advocacia.

08. ¿Cómo su empresa aporta a la satisfacción de sus clientes internos, externos y abastecedores?

RGF Advocacia buscó establecerse adoptando altos estándares de calidad en todas las esferas de negocio. Desde instalaciones cómodas para sus colaboradores – ambiente bien alumbrado, climatizado, equipos modernos y área para cafés y comidas –, hasta la creación de una cultura corporativa que valora el trabajo en equipo, reconoce el trabajo bien hecho, incentiva el mérito y refuerza el sentido de propósito de la empresa: ser la mejor asesoría jurídica posible, porque sólo así sus clientes externos verán garantizados sus derechos como trabajadores.

Actuando en gran escala, RGF Advocacia tiene como pilar el servicio individual y personalizado, entendiendo qué la demanda de cada cliente es única, aún en situaciones semejantes, pues para aquel cliente la situación vivida por él requiere acogida y atención.

Preocupados con la satisfacción de sus clientes, RGF Advocacia posee un servicio tercerizado para evaluar la satisfacción del cliente con el servicio prestado y, al mismo tiempo, sugerir nuevos procedimientos que puedan aumentar la satisfacción.

09. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Creemos que la buena gestión es parte esencial de una empresa de alto nivel. Valorar una cultura de excelencia, con transparencia y aptitud, respetando las relaciones de trabajo y al mismo tiempo entendiendo y promoviendo las interacciones del día a día, en un ambiente de alianza y objetivos comunes, terminan por reflejarse en una cultura corporativa fuerte que se traduce en más compromiso por parte de los colaboradores, más confianza en las relaciones con proveedores y socios, menos desperdicio de recursos y, finalmente, más calidad percibida por el cliente final.

10. ¿Qué estrategias responsables realiza su empresa para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

RGF Advocacia busca siempre actuar respetando sus valores y cultura corporativa propia, descrita anteriormente. De esta manera, busca identificar en las partes relacionadas, sean ellas colaboradores, proveedores o socios, los mismos valores de la empresa. Se cree que cuando un jugador que respeta las relaciones de trabajo adopta una postura de transparencia y equidad, además de preocuparse por la sostenibilidad de sus acciones, se junta a otro jugador que piensa de esta forma, los resultados de estas acciones serán potenciados. Sea tratándose de una relación entre

empresa-empleado o empresa-proveedor o empresa-cliente.

Como objetivo final, RGF Advocacia realiza la defensa de los empleados, tanto del sector privado como del público y considera que tomar medidas judiciales buscando la mejora en la oferta de condiciones de trabajo que preserven la salud y el bienestar de sus clientes, se traduce en un resultado deseable para cualquiera que se disponga a buscar sus derechos en juicio y, al mismo tiempo, para una sociedad más justa y próspera.

11. ¿La empresa implementó un Programa de Compliance? ¿Cuáles son las principales directrices? ¿Y los principales desafíos?

Por tratarse de una empresa joven en su estructura actual, aún no fue implementado un programa formal de compliance con todas sus directrices. Sin embargo, el respeto a las normas y valores de la compañía se da de manera activa por las diversas áreas de negocio. Se busca negociar con proveedores y socios que compartan los mismos valores, así como las contrataciones de colaboradores y las relaciones con clientes siguen los mismos criterios, siempre apreciando el respeto, transparencia, aptitud, equidad y sostenibilidad.



Adquiere tu **NUEVO HOGAR**  
en las zonas con mayor crecimiento  
**del centro de México**



AGUASCALIENTES  
QUERÉTARO 



Qro. ☎ [442] 242 50 20

Ags. ☎ [449] 9 12 69 90  449 106 39 50

gruposancristobal.com.mx

Pide informes fácil y rápido



**VIDAS NEGRAS IMPORTAN**



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## FRISBEL

Frisbel es una empresa que desde el año 2006 viene trayendo al mercado productos de calidad para atender a sus clientes. La empresa está estratégicamente instalada en un área de 2.000 m<sup>2</sup> y anhela satisfacer la demanda creciente por sus productos a través de la compra de equipos más modernos y sostenibles que posibilitan encomiendas en un ámbito más amplio, mayor capacidad de adecuarse a las necesidades de sus clientes, costos más bajos y reducción del tiempo de proceso, con la calidad necesaria.

Frisbel es una empresa especializada en la fabricación de bebederos industriales y se dedica, hace varios años, al desarrollo y tecnología para mejor servir a sus clientes. Su misión es unir lo práctico a la calidad y funcionalidad, para atender a las necesidades del día a día. En constante desarrollo para cada vez más proporcionar resultados y mejoras para volver la vida de todos más saludable.

Todos los modelos de bebederos atienden a los requisitos mínimos de seguridad, desempeño y eficiencia energética de acuerdo con el reglamento técnico de la calidad para equipos para consumo de agua.

La empresa utiliza energía solar preservando el medio ambiente y los recursos naturales del planeta Tierra, eso para mantener la calidad, seguridad y eficiencia que están presentes en todos sus productos.

Como visión de sostenibilidad, a Frisbel sabe que

el aumento acelerado de la población tiene un grande impacto en el medio ambiente y en los beneficios que el planeta nos ofrece, de esa forma, ha optado por tener una iniciativa en la misma empresa sustituyendo el sistema eléctrico por energía solar, preservando el medio ambiente y los recursos naturales del planeta Tierra.



### Entrevista con JOYCE Helen Miranda, CEO de Frisbel

1. ¿Cuál es la función de la empresa? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

Frisbel tiene como función y objetivo suministrar equipos refrigerados de agua con calidad. La empresa surgió en el 2006 por medio de una fábrica quebrada de expositores, y se ha identificado un nicho desatendido en ese entonces, el de bebederos. Así, se inició un nuevo proyecto y desarrollo propio de dichos equipos. Con el paso de los años, la empresa se ha enfocado solamente



en bebederos Industriales, perfeccionando algunos puntos como estética, funcionalidad, montaje y calidad con el tiempo.

2. ¿La empresa comercializa productos y/o servicios para que tipo de mercado?

Actualmente, la empresa realiza toda la fabricación y montaje del equipo, y comercializa para reventas en todo Brasil, atendiendo a diferentes tipos de mercados, como licitaciones, subastas, iglesias, escuelas, hospitales, academias, empresas, consultorios, canchas, estadios, shoppings y otras obras de diferentes rubros.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Frisbel genera, actualmente, un promedio de 35 empleos directos y cerca de 5000 indirectos, a través de proveedores, reventas y prestadores de servicios.

4. ¿La empresa cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran y cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

La empresa cuenta con programas de RSE, como mejoría en el puesto de trabajo de los colaboradores con máquinas y equipos más avanzados, facilitando el proceso productivo y teniendo como enfoque el bienestar y la comodidad del equipo.

Otro punto importante es que Frisbel aprecia y se preocupa con el medio ambiente, está siempre buscando medios que no causen daños al planeta, como la utilización de envases reciclables, y todos los insumos como cartón y plásticos son destinados a empresas de reciclajes de la región. Y no menos importante: promueve la interacción con la comunidad donde opera la empresa, brindando oportunidades de empleo.

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que ha realizado la empresa?

La instalación de placas fotovoltaicas en un 40% del galpón, dando así una producción de energía que equivale hoy a 60 % de su consumo. Sin embargo, Frisbel tiene como objetivo el aumento de la producción de energía limpia y renovable.

6. ¿Cuál el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

La empresa prioriza el tema de sostenibilidad, siempre enfocada en mejoras que no hagan daño al medio ambiente y que traigan beneficios a la sociedad. Uno de los puntos de destaque en Frisbel es la cali-

dad del agua consumida por sus clientes, por ello, busca siempre proveedores certificados y de confianza para suministrar insumos a sus equipos. La empresa no se preocupa solamente con el lado de fuera de la empresa, sino también con el interior, la salud y bienestar de sus colaboradores y las comunidades de su entorno.

7. ¿Cómo su empresa aporta a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

Frisbel siempre trabaja con seriedad y transparencia en búsqueda de alianzas sólidas. Con eso, la empresa logra garantizar un producto de calidad y eficiencia, llevando satisfacción a todos.

8. ¿Lo importante que es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Una buena gestión es muy importante para una empresa. No se trata solamente de tener un producto de calidad, es necesario tener un equipo comprometido y bien calificado. Hoy en día, las personas buscan comodidad, respeto y honestidad a la hora de adquirir cualquier producto, y Frisbel aprecia mucho eso, por lo que entrena a su equipo de manera correcta para mejor atender a sus clientes.

9. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

Nuestra empresa busca siempre medios que faciliten todo el proceso y mejoren la calidad del producto y do medio de fabricación. También buscamos contacto franco con nuestros stakeholders para nuevas soluciones o ideas.



## DESEMPENHO

## EFICIÊNCIA

## QUALIDADE

## ECONOMIA

Gabinete em aço inox 430

Sistema de refrigeração embutido

Aparador de água frontal em aço inox com dreno

Evaporador em aço inox 304

Reservatório PP (Polipropileno)

Isolamento em EPS

Voltagem 127v ou 220v (não é bivolt)

Gás R-134a ecológico (não prejudicial à camada de ozônio)

Controle de temperatura com termostato

Garantia de 12 meses (3 meses de garantia legal e 9 meses de fábrica)

Selo de eficiência energética

Equipamentos certificados

**frisbel**  
BEBEDOUROS

### CONTATOS:

Comercial

(31) 3593-0904 ou 3053-8313

Assistência Técnica

(31) 3053-8313 ou 99213-7888

[contato@frisbel.com.br](mailto:contato@frisbel.com.br)

**ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

[tec@frisbel.com.br](mailto:tec@frisbel.com.br)

[frisbel.com.br](http://frisbel.com.br)

Acesse nosso site:



WÉRIKA LOPES — WATERLOO MOURA  
Advogados Associados

OAB/GO 1916

WW.ADV.BR



# Advocacia no Brasil

Escritório premiado

## LATIN AMERICAN QUALITY AWARDS - SILVER SEAL 2020 -

**Constitucional e Administrativo**

Direitos e garantias fundamentais  
individuais e coletivos  
Defesas em Inquéritos nos órgãos públicos  
Processo Legislativo

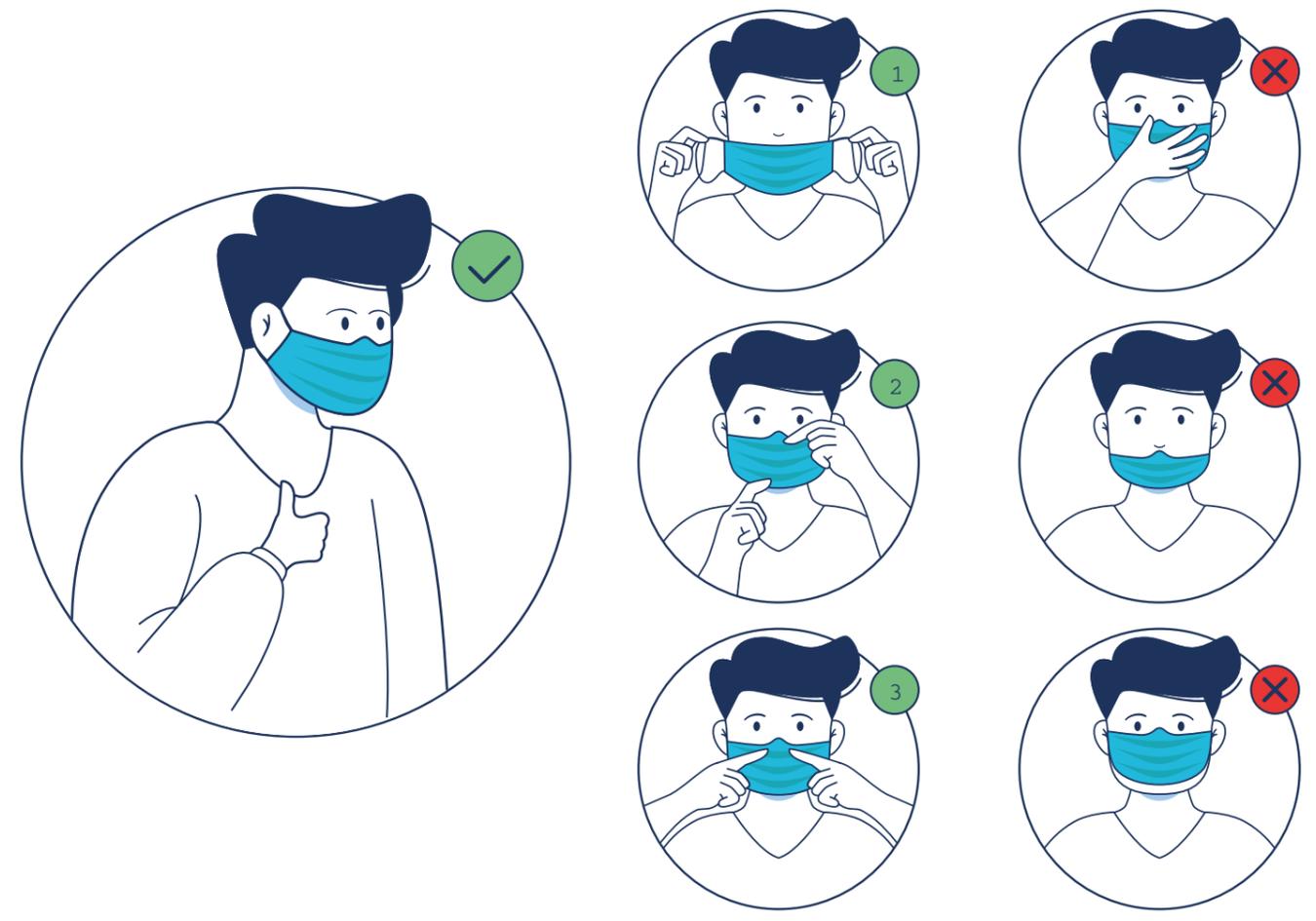
**Empresarial e Negócios**

Contratos Seguros  
Consumidor Trabalhista  
Agrário Ambiental  
Minerário Bancário  
Telecomunicações  
Marcas e Patentes

**Patrimônio e Pessoa Física**

Família Sucessões  
Indenizações  
Imobiliário  
Convênios e seguros de Saúde  
Planejamento Patrimonial

## ¿CÓMO SE PONE LA MÁSCARA CORRECTAMENTE?



# #MASCARASALVA

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)

## DIMENSIONE SOLUÇÕES EM CIDADANIA LTDA

A Dimensioe Soluções em Cidadania nació en el año 2016, sin embargo, sus fundadores Cátia Lemes y Fabio Fasoli ya trabajaban con situaciones como la descendencia materna, la fila de espera en el Consulado (“diffida ad adempiere”) y la falta de documentos como certificado de nacimiento y matrimonio, en el año de 2011.

El 18 de febrero de 2015, se protocola el primer proceso enteramente vía paterna (contras las filas) en el Foro de Roma. A partir de entonces, se ha abierto un camino para garantizar a los descendientes una manera segura de reconocerse —y esa sigue siendo nuestra misión.

Fabio empezó a trabajar con ciudadanía italiana en 2002, como traductor ad hoc del Consulado de Italia de Belo Horizonte (MG). Más tarde, en 2011, firmó una alianza con un despacho italiano para dar soluciones a los descendientes respecto al reconocimiento de ciudadanía por vía materna 1948. A partir de allí, Cátia pasó a colaborar con el montaje y análisis de la documentación para ese proceso.

Por aquel entonces, era perceptible que descendientes que no se encuadraban en la vía materna 1948 no conseguían realizar el sueño de tener su ciudadanía italiana iure sanguinis, reconocida corto plazo (la ley italiana prevé que el reconoci-

miento se dé en hasta dos años, y las colas de los consulados sobrepasan diez años de espera) y en su local de residencia. Entonces, para rellenar ese vacío en el mercado, Dimensioe Cidadania nació y fue pionera en la ciudadanía italiana vía jurídica.

El día 18 de febrero de 2015, fue protocolado el primer proceso veía judicial por descendencia paterna (contra las colas) en el Foro de Roma. La sentencia fue positiva y rápida: salió en seis meses y, desde entonces, los descendientes de ita-



lianos no necesitan más esperar 10 años en las filas consulares o viajar a Italia.

Por ello, somos especialistas en la ciudadanía por vía judicial y presenta un excelente aprovechamiento en cuanto a los procesos deferidos. Dicho historial, unido a la transparencia de la comunicación con nuestros clientes, refuerza la misión de la empresa de garantizar a los descendientes una forma segura de reconocerse.

Como pasos futuros, Dimensioe Cidadania plantea la posibilidad de expansión en países como Argentina y Venezuela, que, como Brasil, tienen un número considerable de descendientes que pueden encontrar dificultades para reconocerse en corto plazo. Finalmente, la empresa anhela, cada vez más, promover la integración entre Italia y descendientes italianos alrededor del mundo, haciendo valer el derecho de cada uno de ellos.

### Entrevista con Raquel Fasoli, gerente de Dimensioe Soluções em Cidadania Ltda.

1. ¿Cuál es la función de la empresa? ¿Y cómo fue el inicio de sus actividades?

La función de la empresa es ayudar a los descendientes de italianos para lograr los derechos de ciudadanía garantizados conforme a la legislación italiana.

Dimensioe Soluções em Cidadania Ltda. nació en 2016, sin embargo, sus fundadores Cátia Timones y Fabio Fasoli ya trabajaban con situaciones como la descendencia materna, cola de espera en el Consulado (“diffida ad adempiere”) y la falta de documentos como certificado de



nacimiento y matrimonio en 2011. El 18 de febrero de 2015 protocolamos el primer proceso enteramente vía paterna (contra las colas) en el Foro de Roma. A partir de allí, abrimos una vía para garantizar a los descendientes una forma segura de reconocerse — y esa continúa siendo nuestra misión.

2. ¿La empresa comercializa productos y/o servicios para qué tipo de mercado?

La empresa comercializa servicios para el mercado de descendientes que buscan la ciudadanía italiana.

3. ¿Cuántos empleos directos e indirectos genera la empresa?

Directos, 5. Indirectos, 15.

4. ¿La empresa cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles? ¿En qué fase se encuentran? ¿Cuáles fueron los principales desafíos y resultados?

La empresa aborda la responsabilidad social empresarial utilizando la estrategia de educar el público objetivo en cuanto a sus deberes y

derechos como ciudadanos italianos. Uno de los principales desafíos encontrados en la construcción de ese programa de responsabilidad fue hacer entender al descendiente de italiano que el reconocimiento de la ciudadanía italiana de él va mucho más allá que solo el pasaporte, necesita entender que junto con una ciudadanía vienen los deberes y derechos de un ciudadano con el país. Además, otro desafío fue convencer a nuestro público objetivo que tienen el derecho de reconocerse ciudadanos italianos y que eso es posible por otras vías, como la judicial. Los resultados fueron positivos, nuestros clientes al final del proceso cuando reciben la confirmación de la ciudadanía comprenden que ellos tienen deberes y derechos con Italia, y por tanto buscan siempre más informaciones respecto a eso. Otro punto positivo es que cada vez más nuestro público objetivo comprende que tiene empresas en el mercado dispuestas a ayudar los descendientes a

realizar el sueño de conseguir la ciudadanía italiana.

5. ¿Cuál es el proyecto de RSE más importante que haya realizado su empresa?

La empresa, por el momento, no cuenta con un proyecto específico de RSE, a pesar de que dicha directriz orienta todas las acciones de la empresa.

6. ¿En caso de que no hayan adherido programas de RSE, hay expectativas de implementarlos? ¿Cuáles serían?

Sí, hay expectativas de implementar programas formales de RSE. Como oportunidades para donaciones financieras y el voluntariado empresarial.

7. ¿Cuál el punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible?



El punto de vista de la empresa sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible es que es importante tomar conciencia sobre el porvenir del mundo, y cómo nuestras elecciones influyen y hacen diferencia.

8. ¿Cómo aporta su empresa a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores?

La empresa aporta a la satisfacción de sus clientes manteniéndolos siempre enterados sobre los servicios contratados y entregando un resultado positivo. Respecto a los proveedores la empresa, mantenemos siempre todos los acuerdos y la fidelidad a ellos.

9. ¿Qué tan importante es la buena gestión para la reputación corporativa de su empresa?

Es muy importante, pues una buena gestión corporativa garantiza buenos resultados. La buena gestión engloba un análisis con cri-

terios sobre procesos internos y expectativas del mercado consumidor. En la empresa creemos en el constante monitoreo durante todo el proceso del cliente. La atención a los detalles y la eficiencia en el desempeño de nuestras habilidades garantizan una entrega superior en términos de valor para nuestro mercado.

10. ¿Qué estrategias responsables su empresa realiza para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders?

La estrategia utilizada por Dimensione para mantener la satisfacción de nuestros stakeholders es siempre mantener la transparencia y honestidad. El principal desafío es suministrar en nuestras redes sociales toda la información necesaria para que nuestros stakeholders entiendan el concepto de la empresa y todos los diferenciales que ofrecemos.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 235

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)