



QUALITY

MAGAZINE

NOTA CENTRAL

ESG - ¿POR QUÉ DEBERÍAN PREOCUPARSE LAS PYMES Y CÓMO EMPEZAR?

EL RETO ES CREAR COMUNIDAD

Nancy Vargas

EL ALTRUISMO O EL EGOÍSMO COMO ÚNICAS OPCIONES PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Jaime España

NADA ES IMPOSIBLE

Carlos A. Navarrete

CÓMO RECUPERAR LA CONFIANZA DE NUESTROS STAKEHOLDERS

Kurt Goldman

ENTREVISTA ESPECIAL:

YOLANDA OSINAGA HIDALGO

LABORATÓRIO DE ANÁLISE CLÍNICA BIOSALUD

+12
PERFILES



**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?**

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

WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES



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

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

TELÉFONO: +34 9 341 340-0611
WHATSAPP: +34 9 341 340-1024
EMAIL: INFO@RGMENTORES.ORG
WWW.RGMENTORES.ORG



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

06

PALABRAS DEL PRESIDENTE

DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

8

COBERTURA DEL QUALITY FESTIVAL 2021

18

EL RETO ES CREAR COMUNIDAD

Nancy Vargas

23

**EL ALTRUISMO O EL EGOÍSMO COMO ÚNICAS OPCIONES PARA
LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Jaime España

27

NADA ES IMPOSIBLE

Carlos A. Navarrete

32

CÓMO RECUPERAR LA CONFIANZA DE NUESTROS STAKEHOLDERS

Kurt Goldman

37

ENTREVISTA ESPECIAL:

LABORATÓRIO DE ANÁLISE CLÍNICA BIOSALUD

41

NOTA CENTRAL

ÍNDICE

ÍNDICE

46

REPORTAJES:

47

CENTRO MÉDICO BLAU

51

LANS, S.A. DE C.V.

55

RFA ADVOGADOS

59

TÉTA FLEX

65

DIGITAL MAX

69

DIAS, LOPES & BARRETO ADVOGADOS

73

TOP TRANSFER

77

LIMA FERREIRA ADVOGADOS

82

SAFETRADEING INTERNATIONAL BUSINESS

87

CALDAS ADVOCACIA

91

GREEN GOLD COMPANY

95

VERTILE SOLUÇÕES EMPRESARIAIS LTDA

PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenido a la edición 246 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribirles. En esta edición de diciembre, trataremos de un tema importante como eje temático: ESG; Por qué preocuparse y por dónde empezar. Sabemos que el tema tiene un impacto en todos los países miembros de LAQI, en nuestra comunidad de miembros 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, con el avance de los programas de vacunación en toda la región, ahora nos toca prepararnos para recuperar con excelencia.

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 Quality Summit 2021. 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 presencialmente en 7 países así como una versión online que, sumadas, llegaron a más de 5000 principales ejecutivos de empresas en 19 países. No dejes de leer el contenido especialmente elaborado para cada uno de ustedes.

Reciban de parte del staff de LAQI nuestros deseos de felices fiestas y un 2022 muy exitoso.

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



DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

**FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE**

DIRECTOR GENERAL QUALITY MAGAZINE

LIC. JUAN LUIS CORREA
jlcorrea@laqi.org

VICE PRESIDENTE EJECUTIVA

LIC. PAULA PONTES
paula@laqi.org

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI
thiago@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS

LIC. GLEICE SOUZA
gleice@laqi.org

PERIODISTA

LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO



**SOCIEDAD
INTERAMERICANA
DE PRENSA**



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

1

de cada 750 bebés
nacidos tiene
síndrome
de Down



Colectivo **21**
Perú

¿Qué es el síndrome de Down?

Una condición genética que se presenta cuando la persona tiene un cromosoma extra en el par 21 de los pares del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertos rasgos físicos que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

En el Perú hay cerca de
30.000 personas con
síndrome de Down



¿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.



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.



Logra 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.

COBERTURA DEL QUALITY FESTIVAL 2021



Con el avance de la inmunización y la desaceleración de la pandemia de la covid-19 en Brasil, pero sin descuidar las medidas sanitarias, Latin American Quality Institute (LAQI) promovió los días 24 y 25 de noviembre el Quality Festival 2021 de manera presencial. El evento más grande de América Latina en el área de Calidad y Gobierno Corporativo para la Gestión Empresarial tuvo lugar en el Sheraton Grand Rio Hotel & Resort, ubicado en Leblon, Río de Janeiro.

En esta edición, más de 500 líderes empresariales se dieron

cita en la capital del estado para el análisis y networking en el área de Responsabilidad Total. Los diálogos, que abordaron el eje principal de esta edición «Reto 2021: Recuperarse con excelencia», tuvieron como intermediarios reconocidos expertos y pensadores internacionales invitados por LAQI para compartir sobre temas de actualidad, como Calidad Total, Sostenibilidad, Compliance, Ética y Reputación Corporativa, alineados también con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para el año 2030.

La conferencia también abarcó el desarrollo corporativo de los asociados, con datos seleccionados especialmente para la ocasión, un momento importante de negocios, con una audiencia calificada y formada principalmente por líderes ejecutivos de diferentes organizaciones latinoamericanas.

Asimismo, en el programa, conferencias, presentaciones de casos de éxito, talleres y mentorías guiaron a los miembros a los retos próximos años en un escenario pospandemia y de recuperación económica. Para ello, más de 100 invitados de 20 países— una participación récord de ponentes— sorprendieron al público con la presentación online de diferentes casos de éxito empresarial en una intensa semana, que comenzó el pasado 15 de noviembre y trajo el tema Calidad Total. En los otros días, los expertos expusieron los siguientes temas: Sostenibilidad, Cumplimiento, Cambio Climático y Mentoring.

Otros puntos destacados del Quality Festival 2021 fueron el Cóctel de Bienvenida, el 24 de noviembre, y la entrega de los

premios Latin American Quality Awards 2021, Latin American Excellence in Law Awards 2021 y President's Choice, reconocimientos que cuentan con el apoyo de más de 40 entidades promotoras de la Calidad Total ubicadas en los cinco continentes.



El reconocimiento de los miembros está totalmente conectado a la misión de LAQI, que es ayudar a las empresas latinoamericanas en el método adecuado para sus clientes y para el planeta. Uno de los puntos destacados en el premio es el valor destacado por LAQI de que es necesario no solo garantizar un futuro mejor para todos, sino que esto también forme sentido para los negocios.

Por ello, las actividades pasan por la inteligencia de negocios y un modelo de excelencia ofre-



rio de recuperación económica El Quality Festival 2021 tuvo lugar después de un año en el que todos los eventos presenciales tuvieron que ser interrumpidos o pospuestos en el mundo debido a la pandemia de la covid-19. Así, la expectativa por la reanudación presencial y el networking, sumado a los premios, hicieron de las dos noches una gran oportunidad de incentivo.

Uno de los temas enumerados por los empresarios en el intercambio de información fue la necesidad de adaptarse a los cambios impuestos por la crisis sanitaria, lo que, a su vez, no impidió el proceso de mejora continua, sino que aumentó la solidaridad. Fue posible seguir historias de emprendedores que se reinventaron con sus funcionarios y crecieron juntos. Los miembros también informaron las estrategias que buscaron para que sus redes de colaboradores se mantuvieran y pudieran trabajar de manera decente y eficiente, incluso en medio de los desafíos derivados del nuevo coronavirus.

cido a más de 3500 empresas cada año en 19 países. Los miembros reconocidos forman parte de un grupo de organizaciones no gubernamentales, Think Tanks, académicos, gobiernos y consultores.

Mejora continua en el escena-

La pandemia también provocó una serie de pérdidas humanas, víctimas que fueron em-

presarios, especialistas, empleados y consumidores, es decir, que formaron esta gran red en el ámbito empresarial. En vista de esto, LAQI comenzó la noche de premios con un minuto de silencio por las víctimas de covid-19. A su vez, los empresarios pudieron presentar expectativas para la recuperación económica, en un escenario pospandemia, en el que se espera que aumente el número de contrataciones. También destacaron la necesidad de no perder el impulso de la solidaridad, una acción que ha ganado gran espacio en los últimos años. Según los participantes, es necesario agregar estas acciones y reforzar las prácticas y programas de responsabilidad corporativa para que toda la sociedad se beneficie del trabajo que va más allá del segmento.

Premios y condecoraciones

Además de las empresas que destacaron en la Gestión de calidad en América Latina, el vicepresidente de LAQI, el ingeniero Alejandro Motta, recibió de manos del fundador y director ejecutivo de LAQI, el Dr. Daniel Maximilian Da Costa, una condecoración por el desempeño y la historia de 15 años en el instituto.



En su colocación, Motta destacó su participación en la historia de LAQI como muy importante y un motivo de orgullo, afirmó que está comprometido con la mejora continua de su red de miembros y que está cada día más atento a los cambios y adaptaciones necesarias.

Del mismo modo, el Dr. Da Costa destacó que la noche fue una gran oportunidad para las relaciones entre los miembros y que estas ocasiones siempre son muy esperadas por todos los participantes, ya que es un encuentro para nuevas relaciones de trabajo, asociaciones y alianzas, amistades y negocios. Tanto es así que los emprendedores pudieron exponer sus productos, así como difundir, a través de material publicitario, la misión, visión y valores de sus organizaciones.

Los premios y certificaciones

LATIN AMERICAN QUALITY AWARDS

potencian los resultados y las buenas prácticas de los miembros anualmente. El trofeo Latin American Quality Awards es el más alto reconocimiento de LAQI por los logros en la gestión empresarial.



LATIN AMERICAN EXCELLENCE IN LAW AWARDS

El Latin American Excellence in Law Awards, la primera iniciativa en América Latina, es un trofeo que reconoce y certifica a los principales despachos legales de Brasil y los países de la región.



PRESIDENT'S CHOICE AWARDS 2021

Finalmente, el President's Choice Awards es una distinción especial otorgada a través del nombramiento directo del Presidente y Fundador de LAQI Daniel Maximilian Da Costa, dirigido a los miembros más respetados y admirados de la red de líderes de LAQI, que promueven impactos positivos en el panorama corporativo y se centran en la mejora continua.





La Medalla de Honor Cruz de Malta se otorga con un grado de honor al mérito a los principales ejecutivos y directores de la empresa o institución premiada. Este premio exclusivo tiene como objetivo distinguir a las personalidades nacionales y extranjeras cuyos méritos de honor, solidaridad y cooperación entre pueblos y culturas, a la luz de los principios de ciudadanía y dignidad, deben ser perpetuados por el conocimiento de las generaciones futuras.



¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



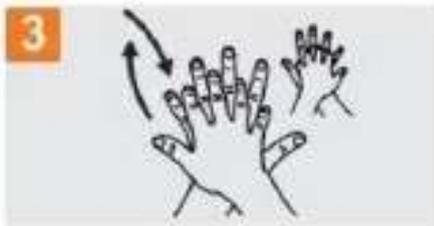
0 Mójese las manos con agua;



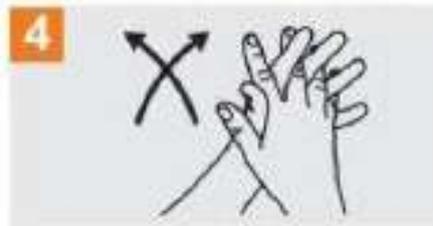
1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



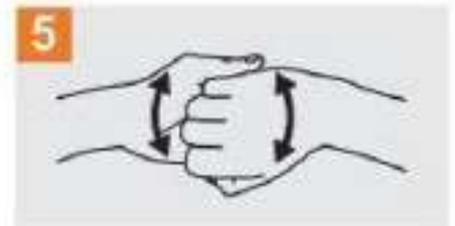
2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



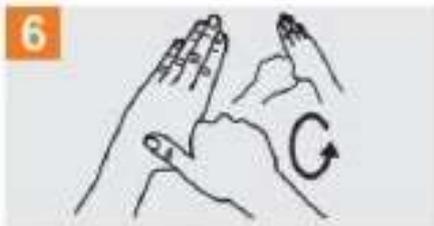
3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



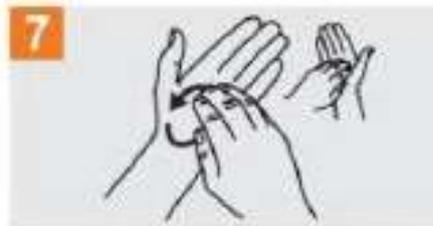
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



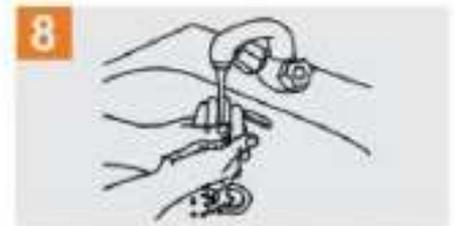
5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



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



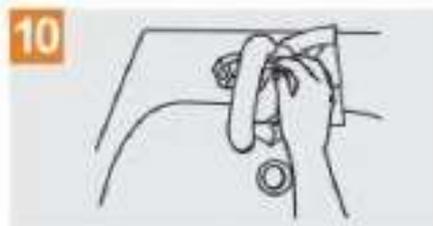
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



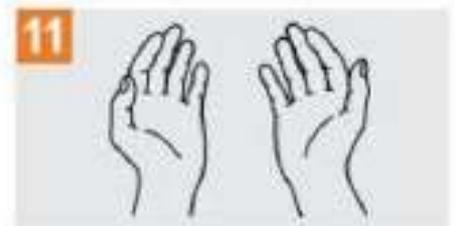
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

WWW.LAQI.ORG



ESG - ¿POR QUÉ DEBERÍAN PREOCUPARSE LAS PYMES Y CÓMO EMPEZAR?

EL DESAFÍO ES CREAR COMUNIDAD

Los ODS nos invitan a rediseñarnos y desde nuestra área de influencia a contribuir para que todos cubran sus necesidades básicas o condiciones mínimas que permiten la convivencia digna y que promueven la igualdad que cobija a los seres humanos en condiciones menos favorables, y también nos invitan a cuidar de nuestros recursos y del planeta.

Para poder trabajar en esta causa macro, es fundamental integrar varios elementos, como las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas para crear sinergias que se conviertan en un catalizador de posibilidades reales.

Desde hace dos años, con unos amigos nos lanzamos a hacer cambios significativos que impacten nuestras vidas y el espacio que habitamos con indicadores reales y medibles. Decidimos constituir una asociación ecoaldeana que proporcionara una transformación en diferentes aspectos, entre ellos la conformación de comuni-

dades resilientes, conscientes, autosostenibles y autosustentables, con un nivel de conciencia tal que genere cambios e impacte nuestra forma de relacionarnos con afecto, vivir en paz, comunicarnos con amor, cultivar el propio alimento de forma orgánica, reforestar y cuidar las fuentes hídricas, los recursos existente y compartir en equidad para lograr un planeta vivo donde puedan realizarse las próximas generaciones.

Para lograr esta visión, estamos trazando rutas claras y creando acuerdos, que construimos con los aportes de todos los miembros, propuestas que son tenidas en cuenta, para implementarlas inmediatamente o para implementarlas luego o para decidir que no se implementan por las razones definidas por la comunidad.

Las decisiones se toman por consentimiento, esto quiere decir, que si alguna persona está en desacuerdo se crea un grupo sintonizador con los miembros que deseen transitar el conflicto

individual para evitar desgaste emocional de toda la comunidad. Cuando se ha transitado el desacuerdo, se vuelve a integrar el grupo general donde se expone con tranquilidad la situación, todos escuchamos las incomodidades, desacuerdos, compromisos, hasta que la persona se sienta tranquila y pueda identificar la causa, creencia o necesidad insatisfecha.

Para poder avanzar, este proceso lo hacemos con la metodología de círculos de palabra donde se escuchan los aportes de cada uno sin juzgar, invalidar o aceptar, esto nos permite reconocernos, identificar el carácter de cada integrante y conocer los vacíos de conocimiento y educación para diseñar un plan de capacitación y crecimiento personal y comunitario, y así potencializar los saberes, habilidades, deseos ideales que contribuyan al bien común, pasando del individualismo al colectivismo.

Adoptamos la Sociocracia como método de gobernanza, que se fundamenta en las teorías sisté-

micas o tecnologías sociales, que nos permite comportarnos como un organismo vivo y auto-gestionado.

Tramitamos las diferencias con metodologías explícitas y concertadas, lo que nos ayuda a tomar decisiones y aprender de las situaciones con inteligencia colectiva, de tal forma que los acuerdos multiplican los resultados.

Se conforman las células de trabajo que la comunidad considera necesarias para alcanzar la misión determinada, es un espacio que permite compartir y poner al servicio de la comunidad los aprendizajes de cada integrante. Se eligen dos representantes por célula que van a conformar el círculo general, todos los miembros deben participar en por lo menos una de las células existentes o proponer crear otra si lo consideran necesario.

Las personas que se unen a la comunidad se identifican con una búsqueda constante y un deseo de cambio que les permita apor-

tar desde sus ideales de infancia e, incluso, desde sus visiones de renacimiento en la madurez. En otras palabras, personas que desean compartir con otros sus sueños, planes, labores, frutos, vivienda, economía, etc., dentro de un estilo de colectividad.

Es un modelo que deseamos hacer escalable para impactar diferentes comunidades, desde la pregunta básica: ¿Qué nos hace comunidad en pareja, familia o vecindario?

¿Realmente, qué nos hace comunidad? La forma como compartimos y podemos compartir desde la resistencia, la resiliencia y la consciencia.

Resistente es el árbol que aguanta la tempestad hasta que se quiebra, y resiliente es el bambú que se dobla ante la tormenta y, después de la tormenta, recupera la forma y se fortalece para la próxima tormenta.

La resiliencia es, entonces, la base del desarrollo humano y al adoptarla como forma de vida fortalece la capacidad de superación y crecimiento.

Y la consciencia tiene que ver con todo lo que hacemos para ser resilientes, pues quien luego de recuperarse reconoce no solo de qué es capaz, sino cuál es el anhelo profundo por el cual su vida tiene sentido, logrará cada día su propósito.

En síntesis, en una comunidad resistente se emiten juicios, se discute continuamente, unos quieren cambiar a otros, no se obtienen acuerdos y decide quien tenga más poder.

Una comunidad resiliente es capaz de observarse para aprender de los problemas y crecer a partir de cada dificultad, logrando sus grandes objetivos, honrando la belleza que trae cada uno de sus integrantes y potencializando sus interacciones.

Este modelo de comunidad es una maravilla porque abre las puertas a la realización humana.

La esencia de una comunidad consciente respeta el propósito de cada integrante, cultiva sistemáticamente sus capacidades y crea los vínculos para que los propósitos individuales se realicen conjuntamente.

Retos para co-facilitar la transición.

1. Aprender conjuntamente en vez de enseñar.

2. Desarrollar capacidades para transitar conjuntamente, saber dónde se está y determinar a dónde se quiere llegar, en vez de enfocarse en solucionar problemáticas para lograr sus objetivos (Meta-conciencia o consciencia amplia de sí mismo)

3. Enfoque territorial y ecosistémico.

4. Vector histórico: es un simbolismo que agrupa muchas personas entorno de unos objetivos que trascienden la realidad actual, con un crecimiento colectivo de consciencia.

5. Masa crítica: este concepto implica que no se necesita de todos los elementos de un sistema, sino de unir a las personas con los conocimientos previos para sumar la masa crítica cocreadora.

6. Tiempos de maduración: no todas las semillas maduran al mismo tiempo, esto exige respetar el proceso individual.

7. Núcleos cocreadores de un mundo mejor en los que se manifieste la consciencia colectiva, la organización colaborativa, la distribución horizontal y donde el gobierno, la economía y la convivencia sean la base de la transformación.

Nuestro aporte es crear comunidades resilientes y conscientes, grupos fractales que faciliten la creación de un mundo mejor, donde la cultura de la calidad tenga un impacto social alineados con los ODS.

Con amor,



NANCY VARGAS

SMB Rural

 facebook.com/SMBRURAL  [@smbruraloficial](https://www.instagram.com/smbruraloficial)  www.smbrural.mx

¿Qué es SMB Rural ?

Somos una institución financiera que otorga productos y servicios a comunidades de alta y muy alta marginación



¿A quién atiende?

SMB Rural se debe a sus miles de socios inversionistas y usuarios de servicios financieros

¿Cómo lo hace?

Contamos con 43 sucursales en varios Estados de la República Mexicana, en donde ofrecemos **cuentas de ahorro, inversión, créditos, seguros, pago de servicios y cobro de remesas.**



ALTRUISMO O EGOÍSMO COMO ÚNICAS OPCIONES ANTE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Cuando la justicia no es suficiente para evitar las injusticias provocadas por el egoísmo, surge la prudencia social y el altruismo general como solución a la inequidad, la desigualdad o la precaución a todo daño.

Servir, cuidar, dar o ayudar a otros sin esperar un beneficio a cambio exige alejarnos de las conductas individualistas e internarnos en el comportamiento de seres colectivos y este se nutre de cooperación, civismo, generosidad y humanidad.

Creo que falta incorporar algo así como altruismo recíproco a los ODS, para alcanzar el propósito de erradicar la pobreza, eliminar el hambre, garantizar la educación, cuidar la salud, respetar el medio ambiente, producir responsablemente, consumir responsablemente, mantener comunidades sostenibles y en general asegurar bienestar para todas las personas, de todos los géneros, de todas las etnias, de todas las edades, en todo el mundo.

No podemos aceptar actos con los que se ocasione malestar a las personas o al planeta. ¿Qué nivel de ignorancia, arrogancia o irracionalidad tiene una persona o grupo de personas que lastiman a otras, o ponen en riesgo la sostenibilidad de la humanidad? Y ¿Qué nivel de indiferencia o indolencia tienen quienes callan y permiten que algo así suceda?

En otras palabras, no crear, no promover, no permitir actos que lastimen o perturben es obligación de todos y es la mejor manera de demostrar inteligencia social y buena comprensión del llamado principio de precaución al daño o estilo de vida con cautela en la que se adoptan medidas de protección antes de producir deterioro.

Entender el principio de precaución amerita observar a profundidad los tres tipos de daño que se pueden causar:

1. Daño futuro. Como consecuencia del discernimiento del transcurrir

del tiempo es poco inteligente creer que el futuro es algo lejano o que no llegará el día en que se visibilice el detrimento ocasionado.

2. Daño de transferencia fronteriza. El sentimiento de humanidad y la inteligencia social debiesen ser suficientes para razonar que existe un mundo más allá de las fronteras individuales y que por ello, el respeto por la otredad incluye la necesidad de autocontrol de las ambiciones individuales y el reconocimiento de los niveles de ignorancia personal que pone en riesgo a otros.

3. Consecuencias del daño. Reconocer el impacto y observar la cadena degenerativa que emana de cada decisión requiere pensar en lo legal y en lo moral para actuar en el presente y visionar el futuro, teniendo claro que el desconocimiento de la ley no exime a nadie de su cumplimiento o en otras palabras la ignorancia no justifica un mal actuar.

Por todo lo anterior, Naciones Unidas reúne en seis pasos la gran misión:

1. Proteger la naturaleza como fuente de salud humana.
2. Invertir en servicios esenciales como agua y energías limpias.

3. Efectuar rápidamente la transición energética a tecnologías saludables.

4. Evolucionar a sistemas alimentarios saludables y sostenibles.

5. Desarrollar ciudades saludables y habitables.

6. Dejar de usar dinero público para financiar la contaminación.

A este sexto paso, le incluiría: «Dejar de usar dinero privado para financiar la contaminación».

También es necesario evaluar la madurez de la sostenibilidad dentro de cada gobierno, comunidad, organización pública o empresa privada haciendo uso de tres profundas reflexiones y parámetros:

1. Los ODS no son actividades, son la forma de ser y de comportarse de manera consciente, consistente y disciplinada.
2. La prioridad real de la dirección, administración o gerencia se evidencia al observar la planeación estratégica, la asignación de presupuestos y hacia dónde fluyen los recursos.
3. Es fundamental tener un Sistema de Gestión que evidencie cómo se alcanzan los indicadores, es de-

cir, cual es la conducta de las personas al cumplir lo encomendado, pues es así como se evita que el fin justifique los medios y se premie a quien mal se comporta para obtener un aparente buen resultado o un indigno beneficio.

Realmente, la solución está inicialmente en la educación, en la cultura y, finalmente, en el endurecimiento de las llamadas leyes blandas y en el derecho consuetudinario o normas jurídicamente vinculantes que, aunque no estén escritas, son exigibles para mantener las buenas costumbres, para patrocinar el sano desarrollo, para proteger al hombre del hombre mismo, para preservar la vida, para abrigar la dignidad, para evitar la degeneración social y para impedir la degradación ambiental.

Quiero pensar que estamos frente a una generación que se comportará como personas inteligentes, que aman la sostenibilidad y que desean un mejor futuro; de lo contrario, estaremos construyendo nuestra propia sepultura, porque los Objetivos de Desarrollo Sostenible están planteados, el sueño está proyectado, únicamente faltan acciones reales, efectuadas por personas seriamente comprometidas con la sostenibilidad.

Y para sentirme que soy parte

de la solución y no del problema, permanentemente me pregunto ¿Qué estoy haciendo para aportar a la sostenibilidad planetaria? Y ¿Qué me falta hacer para aportarle aún más? Y como respuesta sumo esfuerzos para educarme y educar a las personas y organizaciones para que aporten belleza al mundo mientras avanzan hacia sus metas personales, familiares, laborales y corporativas.

Y ahora pregunto ¿Cuál es tu contribución?

Con sentimiento de solidaridad y respeto.



JAIME ESPAÑA



VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

NADA ES IMPOSIBLE

...para la creatividad, imaginación e inspiración humana.

Siempre me encantó aquel famoso slogan que decía: IMPOSSIBLE IS NOTHING [Nada es imposible] y que empezando la década del 2000 lanzara una súper conocida marca de ropa deportiva en todo el mundo. Recuerdo como rápidamente se hiciera tan reconocido y exitoso gracias a la popular imagen del gran campeón del boxeo mundial, Cassius Clay / Muhammad Alí (1942-2016) quien, con su cautivante y arrolladora personalidad, dio vida, en 2004, a esa impactante campaña global en la que se invirtieron 50 millones de dólares, personificando y convirtiendo en realidad esa pequeña pero poderosa frase, extraída de uno de sus más elocuentes e impactantes discursos.

Abriendo un paréntesis en este punto, si pudieras retroceder tan solo 50 000 años, muy de seguro te encontrarías con algunos de nuestros antepasados viviendo aún en cavernas y si tuvieras la oportunidad de decirles que en el futuro tendrían el poder de navegar a través de los océanos, descubrir y conquistar otros continentes, volar por los cielos, obtener energía opri-

miendo un botón, telecomunicarse con todo el planeta, viajar a la luna y aún hasta terraformar Marte... de seguro te dirían que no entiendes la realidad, que estás delirando, que eres solo un soñador...muy probablemente te dirían que eso es, sencillamente, IMPOSIBLE.

Sin embargo y como lo sabes bien, todo eso siempre fue perfectamente POSIBLE hoy como hace cincuenta milenios. La realidad era otra. Simplemente la dificultad estaba en que el homosapiens de aquellos lejanos días ignoraba cómo hacerlo, carecía de los conocimientos necesarios y de la experiencia práctica para liberarse de sus pequeñas fronteras e inocentes creencias. Sucedió que vivíamos, literalmente, presos de la tenebrosa oscuridad de esa cárcel en la que encerramos nuestras primitivas mentes e ideas, la ignorancia, solamente eso. Lo preocupante es que aún ahora, en plena tercera década del siglo XXI, estas limitantes e intimidantes creencias continúan operando sobre el enorme potencial inexplorado de nuestra capacidad para transformar nuestro mundo, nuestra realidad.

Idénticamente, en más de 50 años de existencia y 25 de experiencia

consultiva, han sido innumerables las veces que he oído lo mismo de mis familiares, amigos, socios, colegas, clientes y seguidores, cada vez que postulaba alguna inédita idea para: desaparecer costos, superar el cero defectos, cambiar productividad por felicidad, hacer negativa la rotación de personal, eliminar ventas para multiplicar ganancias, crear nuevos mercados, inventar el futuro, desaprender e innovar negocios, fabricar clientes o convertirlos en creyentes, competir sin trabajar, elevar la espiritualidad y la vibración, clonar líderes, ganar sin luchar, invertir utilidades en genialidades, romper las marcas mundiales, cambiar rentabilidad por prosperidad, etc.

Sin embargo, con el tiempo, los RESULTADOS siempre demostraron lo contrario y siempre fueron POSIBLES. Lo único que faltaban eran los conocimientos necesarios para hacerlo, las preguntas correctas para cuestionarlo todo, la decisión para intentar lo desconocido e innovar lo conocido. Entonces, muy de seguro te estes preguntando cuál es la génesis, la materia prima, la pieza fundamental, la fuente divina de la innovación. La respuesta es demasia-

da obvia y tal vez por ello muy omitida. La materia prima de la ansiada innovación no está en lo tecnológico, está en la creatividad humana. Así es, porque para poder innovar algo primero tienes que crearlo. Ahora, la creatividad reside en el hemisferio derecho (el irracional) de nuestro cerebro, el de nuestros managers y colaboradores, la misma que a su vez tiene su origen en la insaciable curiosidad del hombre. Eso sí, antes, es importante señalar que la innovación es dramáticamente escasa y a decir de la Global Innovation Index, solo el 2% de la población mundial tiene habilidades y cualidades para la innovación. De allí que nuestras propuestas pasen siempre más por desarrollar lo neurológico antes que lo tecnológico, muy propio del hemisferio izquierdo (el racional). La tecnología es el complemento necesario, es la parte operativa, repetitiva y procesal que con el diseño de ingeniosos algoritmos puede potenciar y materializar las ideas más innovadoras pero en la neurología realmente tenemos la fuente intangible e inagotable de nuestro poder para crear cosas e ideas nuevas...y eso sí podría estar al alcance de casi el 100% de nosotros.

Aunque la creatividad es gratis, expandir la neuroplasticidad (el estado fitness del cerebro) de nuestro personal clave y la nuestra, puede costar buenos espacios de tiempo y mucha disciplina pero también puede resetear y refrescar sus mentes, generando flamantes conexiones neuronales y, por tanto, más y nuevas sinapsis. No obstante, esta capacidad altamente creativa no es propia ni exclusiva de nuestra especie pues abunda además en toda la naturaleza terrestre y ultraterrestre, pero eso sí, también tiene un inicio, una singularidad, un Big-Bang... y está en nuestra imaginación. De hecho, la imaginación es la materia prima de la creatividad. Antes de poder crear algo primero tengo que imaginarlo. Es la imaginación la que nos ha dado la supremacía en la tierra y el poder masivo que ostentamos. Es la distinción inherente del homo sapiens-sapiens sobre todos los demás seres vivientes y he allí la verdadera fuente de la evolución y toda revolución de las ideas y de la innovación.

Activar la creatividad es algo relativamente sencillo, casi mecánico se podría decir. Es tan fácil como manipular pro-

tones, neutrones y electrones para producir luz. Igualmente, hoy tenemos a tu alcance conocimientos, métodos y experiencias para estimular a voluntad, los neurotransmisores necesarios (endorfinas, dopaminas, serotonina y oxitocinas, principalmente) de tus colaboradores en el ambicioso propósito de cristalizar ideas brillantes e innovadoras, con las fórmulas y métodos adecuados, por supuesto. Pero encender la imaginación es otra cosa, exige no solo conocimientos superiores y más profundos. Requiere además la capacidad de desarrollar una visión apasionante, un bien entrenado sentido común y un amplificado significado de lo obvio para movilizar y activar los cambios que obliguen a todos los que te rodean en la empresa a salir de la caja, bajar del árbol, abandonar la estrecha cueva de la zona de confort y dejar atrás el miedo a las tinieblas de lo desconocido. Bueno, la imaginación solo llega hasta allí, pero podemos y debemos ir más allá aún.

Ciertamente, la innovación ha terminado por convertirse en el Santo Grial del tercer milenio y todo mundo está hoy a la caza de ideas innovadoras o

de brillantes innovadores. Esto dado la bajísima probabilidad del 2% expuesta líneas atrás, no resulta razonable ni rentable. Lo más aconsejable, en modesta opinión, es fabricar tus propias ideas o mejor aún, tus propios innovadores. En otras palabras, cultivar el 98% del terreno disponible en el neuroespacio de todos los integrantes de tu compañía. Eso es más factible y para ello precisas más bien buscar la primera fuente, la piedra filosofal de todo proceso o proyecto de cambio e innovación...debes hallar primero, la inspiración, pues solo de ella se han desprendido por siglos los más grandes logros y conquistas, como las del gran campeón de todos los tiempos, Cassius Clay, quien con su indomable carácter e ingenio, supo inspirar la innovación de una disciplina deportiva tan deslucida y cuestionada como la del boxeo para transformarla en todo un espectáculo multitudinario y millonario, fabricándose para sí mismo, una de las coronas más ansiadas y admiradas de la historia del deporte mundial para finalmente trascender lo deportivo a lo político y convertirse en todo un referente nacional y un gran líder de opinión a nivel internacional. Todo con

solo un poco de inspiración. Pero hablar más de lo que puede hacer posible la inspiración sería materia de toda una nueva publicación.

Finalmente, Sir William Shakespeare tal vez te diría hoy que para manejar tus negocios: «Innovar o no innovar, esa es la cuestión». Y si quieres ver florecer la innovación en toda tu organización, no dudes un día más en invertir en sostenidos e intensos programas de creatividad, empezando por la alta dirección, que favorezcan el interminable despliegue de energía e ideas que siempre te puede brindar la imaginación.



CARLOS A. NAVARRETE

"Hard Work Always Pays Back"



**Invoice
Laguna**



DESPACHO CONTABLE Y FISCAL



**CREACIÓN
DE NEGOCIOS**

**SERVICIOS
DE CONTABILIDAD**



OUTSOURCING

**DEFENSORÍA
LEGAL**



  **Invoice_Laguna**

 Buenos Aires #200 Col. Nuevo San Isidro Torreón, Coahuila  (871)747 97 48, (871)747 91 79 y (871)747 97 53 CDMX (01 55) 4744 4834

COMO RECUPERAR LA CONFIANZA DE NUESTROS STAKEHOLDERS

Cuando hablamos de recuperación económica, no podemos avanzar si no recuperamos la confianza de las distintas partes interesadas en nuestro negocio, o stakeholder, internos o externos. Esos «grupos de interés» son indispensables y siempre se deberían tener en cuenta para la planificación estratégica de cualquier negocio.

En época de crisis, las confianzas se quiebran por diversas razones, ya sea por malas decisiones con resultados nefastos o por acciones que se realizan por fuera de la ley. Incluso por el efecto que tienen acciones ajenas a nuestro control, como la pandemia y sus efectos en nuestras actividades económicas. La confianza en las organizaciones se soporta en tres aspectos esenciales: la capacidad técnica (qué sepa hacer), la benevolencia (que quiera el bien para los afectados por la acción) y la integridad (que quien actúa sea de fiar por sus virtudes).

En el caso de la recuperación de clientes valiosos, sabemos que luego de la segmentación que nos permite determinar si realmente

lo son (valiosos), debemos estimar la probabilidad de recuperación y estimar el momento preciso para hacer los esfuerzos de recuperación. Una vez hecho esto viene la mejor (y más importante) parte: buscar la mejor propuesta de valor para reconquistar al cliente, es decir, conectar con aquello que nuestros clientes realmente valoran de nuestros productos o servicios y entregárselos haciéndoles sentir que este esfuerzo se realizó por que son especiales.

Cuando perdemos clientes a causa de errores, o cuando estos nos alejan de nuestras «partes interesadas», las acciones que debemos realizar son bien claras, y buscan, justamente, devolver la confianza de nuestra organización. Estas acciones van desde reconocer el error hasta realizar acciones compensatorias.

La primera acción es aceptar que no hemos satisfecho las expectativas de nuestros clientes, probablemente por un incumplimiento de nuestra promesa de servicio. Esa insatisfacción genera inconformidad y dudas, lo que se traduce en

una baja del nivel de confianza con la marca. Aquí, escuchar a los clientes (o partes interesadas) es clave, es decir, dejar en claro que se atiende el requerimiento desde la comprensión de este.

Luego una disculpa sincera cae del todo bien, sobre todo cuando de negocios se trata. Reconocer el error y disculparse por eso es una muestra de fortaleza, no de debilidad. Esta es una muestra clara, una señal, que entregamos de nuestra intención de enmendar nuestras acciones.

Ahora, como las palabras se las lleva el viento, es importante hacer lo que corresponda para solucionar el problema y enmendar los errores. Las acciones concretas para las partes interesadas inician con un llamado o contacto directo para discutir la situación y mostrar las soluciones a implementar. Si bien la solución debe venir de la empresa que pretende recuperar la confianza, mostrar que se pretende trabajar codo a codo es muy importante, ya que así se demuestra el interés.

Internamente, debemos empoderar a los equipos para que puedan gestionar las soluciones de manera rápida y/o expedita. Las

trabas solo potencian la mala impresión de nuestra organización y por ende dificulta más la recuperación de la confianza. Cuando los temas son complejos, o las partes interesadas son de relevancia, debemos poner mayor énfasis en las capacidades de las personas que llevarán a cabo las soluciones, asegurando así la calidad del producto o servicio a corregir.

Es recomendable mantener siempre contacto con las partes interesadas, de modo tal que el flujo de información respecto a los avances de la solución esté siempre disponible. Ser transparentes en lo que estamos haciendo, y hacer partícipe de estos avances a las partes interesadas, es una buena práctica que pone a la contraparte es una situación más cómoda, y por ende dispuesta a confiar.

Todo este ejercicio de acciones reparatorias se enfoca en recuperar la confianza, lo que logramos con las acciones concretas y demostradas en los pasos anteriores, aun cuando también permite sorprender a clientes u otras partes interesadas con la actitud de servicio y de mejora continua.

Por otro lado, las empresas pueden reconstruir la confianza cuando,

primero, se enfocan en demostrar que saben hacer bien las cosas sin trampas ni engaños. Luego deben hacer patente que no quieren abusar de la buena fe o indefensión de quienes puedes resultar perjudicados.

Otras acciones para recuperar la confianza es poner a la empresa u organización en manos de personas íntegras, lo que supone un desafío para los procesos de selección, desarrollo y promoción del talento.

Por último, las empresas no solo deben ser confiables y hacer bien su trabajo, sino que tienen que demostrarlo con hechos concretos, mostrar la responsabilidad social de las empresas en todas sus actividades y presentar la empresa como una institución social fundamental para una buena sociedad y no como mero instrumento para enriquecimiento de unos pocos.

Referencias:

- Ibáñez, A (2021) «4 estrategias para recuperar clientes» <https://www.claseejecutiva.uc.cl/blog/articulos/4-estrategias-para-recuperar-clientes/>
- Jasinski, R. (2020) 6 Conse-

jos para recuperar la confianza de tus clientes <https://robertoja-sinski.com/consejos-para-recuperar-confianza-del-cliente/>

- Rockcontent.com (2019) Qué son los stakeholders, qué tipos existen y de qué manera impactan a una empresa <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-stakeholder/>

- Mele, D. (2015) ¿Qué hacer para reconstruir confianza en las empresas? <https://blog.iese.edu/eticaempresarial/2015/10/21/que-hacer-para-reconstruir-confianza-en-las-empresas/>



KURT GOLDMAN



FERNANDO BORGES VIEIRA
SOCIEDADE DE ADVOGADOS
WWW.BORGESVIEIRA.ADV.BR



FERNANDO BORGES VIEIRA

VALÉRIA DOMINGUES BORGES VIEIRA

FERNANDO BORGES VIEIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Sob a Coordenação do Prof. Ms. Fernando Borges Vieira, trata-se da tradicional Sociedade de Advogados regularmente constituída perante a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção de São Paulo, cujos trabalhos são desenvolvidos em todo território nacional sob reconhecida expertise na seara do Direito Empresarial.

NOSSA ATUAÇÃO

DIREITO ADMINISTRATIVO

- AÇÕES CÍVEIS
- AÇÕES POPULARES
- MANDADO DE SEGURANÇA
- ATUAÇÃO PERANTE ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA
- DEFESA EM PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES
- DEFESA E INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS
- ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP)
- ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS CONCORRENCIAIS

DIREITO AMBIENTAL

- ORIENTAÇÕES JURÍDICAS NA ÁREA AMBIENTAL
- CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO E JUDICIAL
- LICENCIAMENTO E REGULIZAÇÃO AMBIENTAL
- MEDIAÇÕES E NEGOCIAÇÕES DE PASSIVOS AMBIENTAIS

DIREITO CIVIL

- ADMINISTRAÇÃO, ANÁLISE E ELABORAÇÃO DE CONTRATOS E DOCUMENTOS DISTINTOS
- AUDAORIA EM PROCESSOS DE NATUREZA CÍVEL PARA DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIA PROCESSUAL
- ASSESSORIA JURÍDICA PREVENTIVA E CONTENCIOSA
- ELABORAÇÃO DE PARCERIAS ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS
- GESTÃO DE PROCESSOS DE NATUREZA CÍVEL EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL
- GESTÃO DE ESCRITÓRIOS E PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL
- GESTÃO E REVISÃO E CONTROLE DE RISCOS DO PASSIVO DE NATUREZA CÍVEL
- ATUAÇÃO PERANTE O JUDICIÁRIO ESTADUAL E FEDERAL
- ATUAÇÃO PERANTE O JEC, TJ, STJ, TRF E STF
- RELATÓRIO PERSONALIZADO DE ANDAMENTOS PROCESSUAIS E CONTINGENCIAMENTO FASE A FASE

DIREITO INDIVIDUAL DO TRABALHO

- AUDAORIA EM PROCESSOS DE NATUREZA TRABALHISTA PARA DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIA PROCESSUAL
- ASSESSORIA JURÍDICA PREVENTIVA NA SEARA TRABALHISTA COM ELABORAÇÃO DE PARCERIAS
- GESTÃO DE PROCESSOS DE NATUREZA TRABALHISTA EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL
- GESTÃO DE ESCRITÓRIOS E PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL
- GESTÃO E REVISÃO E CONTROLE DE RISCOS DO PASSIVO DE NATUREZA TRABALHISTA
- ATUAÇÃO PERANTE O TST, TST E STF
- ATUAÇÃO PERANTE A SUPERINTENDÊNCIA DELEGADA REGIONAL DO TRABALHO
- RELATÓRIO PERSONALIZADO DE ANDAMENTOS PROCESSUAIS E CONTINGENCIAMENTO FASE A FASE
- ELABORAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS TÉCNICOS E ACOMPANHAMENTO DE PERICIAS
- ORIENTAÇÕES, ELABORAÇÃO E CONDUÇÃO DE CAMPANHAS DE ACÓRDOS

DIREITO PENAL EMPRESARIAL

- ELABORAÇÃO DA DEFESA DE SÓCIOS E ADMINISTRADORES EM CRIMES EMPRESARIAIS
- ATUAÇÃO EM DELIBERAÇÕES DE POLÍCIA ESTADUAL E FEDERAL
- ATUAÇÃO PERANTE O MINISTÉRIO PÚBLICO CRIMINAL ESTADUAL E FEDERAL
- ATUAÇÃO PERANTE O JECRM, TJ, TRF, STJ E STF
- ELABORAÇÃO DE PARCERIAS TÉCNICAS E JUDICIAIS
- IMPLANTAÇÃO DE NÍVEIS CORPUS PREVENTIVO E LABORATORIO

COMPLIANCE

- ELABORAÇÃO DE CÓDIGO DE INTEGRIDADE
- ELABORAÇÃO E GESTÃO DE POLÍTICAS DE INTEGRIDADE
- LEI ANTI-CORRUPÇÃO (11.241/2015) - ACÓRDOS DE LENIÊNCIA
- CONDUTAS ANTISINDICAIS
- TREINAMENTO DE SÓCIOS, DIRETORES E GESTORES POR INTERMÉDIO DA LAWYERS COACHING

DIREITO PENAL EMPRESARIAL

- AUDAORIA EM PROCESSOS DE NATUREZA CONSUMIRISTA PARA DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIA PROCESSUAL
- ASSESSORIA JURÍDICA PREVENTIVA E CONTENCIOSA
- ELABORAÇÃO DE PARCERIAS ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS
- GESTÃO DE PROCESSOS DE NATUREZA CONSUMIRISTA EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL
- GESTÃO DE ESCRITÓRIOS E PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL
- GESTÃO E REVISÃO E CONTROLE DE RISCOS DO PASSIVO DE NATUREZA CONSUMIRISTA
- ATUAÇÃO PERANTE O JUZADO ESPECIAL CÍVEL E JUDICIÁRIO ESTADUAL E FEDERAL
- ATUAÇÃO PERANTE O JEC, TJ, TRF, STJ E STF
- ATUAÇÃO JUNTO AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO CONSUMIDOR - TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUCTA
- ATUAÇÃO PERANTE ÓRGÃOS DE DEFESA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR
- RELATÓRIO PERSONALIZADO DE ANDAMENTOS PROCESSUAIS E CONTINGENCIAMENTO FASE A FASE
- ORIENTAÇÕES PARA CAMPANHAS DE MARKETING

DIREITO COLETIVO DO TRABALHO

- AUDAORIA EM PROCESSOS DE NATUREZA TRABALHISTA PARA DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIA PROCESSUAL
- ATUAÇÃO PERANTE O TST, TST E STF
- ATUAÇÃO JUNTO AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUCTA
- ATUAÇÃO PERANTE A SUPERINTENDÊNCIA DELEGADA REGIONAL DO TRABALHO
- ATUAÇÃO PERANTE SINDICATOS - NEGOCIAÇÃO COLETIVA ACT - CCT - PPI - PLS
- DEBIDO DE GREVE
- INTERDIÇÃO PROIBITÓRIA
- MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO, PCMSO - PPI - SESMET
- RELATÓRIO PERSONALIZADO DE ANDAMENTOS PROCESSUAIS E CONTINGENCIAMENTO FASE A FASE

Rua Afonso Celso, 1221 - CJ 54
Vila Mariana - São Paulo/SP
CEP 04304-061

(011) 2275-4121 - (011) 2275-5637

Redes Sociais

.COM/COMUNICACAOFBVADV

@FBV.SOCIEDADE.DE.ADVOGADOS

.COM/FBVSOCIEDADEADV

.COM/BORGESVIEIRASOCIEDADEADV

ENTREVISTA ESPECIAL

LABORATÓRIO DE ANÁLISE CLÍNICA BIOSALUD

Enfocada en evaluaciones de laboratorio, empresa boliviana tiene gran participación en la lucha contra la covid-19 con manejo clínico de pacientes

Satisfacer las necesidades y desafíos del paciente en relación a la salud es como, hace más de 15 años, se trabaja en el Laboratorio de Análisis Clínico BioSalud, ubicado en Bolivia. Con una amplia experiencia, que posibilita un amplio servicio de evaluaciones de laboratorio, la empresa tiene como una de sus bases la atención a las expectativas de los clientes con una prestación de servicios de calidad.

Para el cuidado y análisis, el laboratorio cuenta con un equipo de profesionales de la bioquímica comprometidos con la institución, valor que, sumado a los modernos recursos y equipos, permite un trabajo eficiente, confiable y con una alta relación de calidad e inversión.

Como en todos los sectores, las empresas también se vieron afectadas por la pandemia de la covid-19 y tuvieron que adaptarse a los cambios que resultaron de la crisis sanitaria. Como laboratorio clínico, BioSalud concentró grandes responsabilidades en este pe-

riodo, principalmente porque es fundamental en la confirmación de casos del nuevo Coronavirus y en el manejo clínico de pacientes con o sin síntomas. La propietaria y gerente del laboratorio, Yolanda Osinaga Hidalgo, explica que la relevancia del trabajo de los profesionales del laboratorio de análisis clínicos en la aplicación de pruebas y diagnósticos ha sido muy expuesta y comentada por los pacientes en general. «BioSalud cuenta con sistemas de gestión, con los cuales se incrementaron sistemas de bioseguridad tanto para el personal y el ambiente», afirma.

Y atravesar este periodo de pandemia con resultados positivos para todas las partes implica una serie de responsabilidades que se relacionan con el medio ambiente, un punto importante que llama al laboratorio al cumplimiento de la normativa aplicable en el control y gestión de residuos biológicos, infecciosos y peligrosos. «BioSalud no puede esta no pueden estar ajeno a la responsabilidad con el ambiente. La naturaleza misma de este sector les exige cumplir la normativa aplicable. Al cumplir con estas regulaciones, se reduce el impacto ambiental causado por estos desechos», comenta Yolanda Osinaga.

También llama la atención sobre proyectos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «Los bioquímicos pueden contribuir al desarrollo sostenible aplicando la regla de las 3R con diversas acciones», refuerza, ejemplificando, como medida, la reutilización de cajas cartón, donde viene empacados los reactivos, para depositar otros instrumentos como porta objetos, cubre objetos, o puntas de micropipeta, asas bacteriológicas, etc.

La aplicación de la regla de las 3R se incorpora a las acciones ESG (Ambienta, Social y Gobernanza), que contribuyen a la reutilización y el reciclaje, y ayudan a reducir los residuos. «Es necesario que cada miembro de la sociedad aporte su granito de arena, realizando pequeñas acciones que favorezcan el desarrollo sustentable pues la suma de pequeños esfuerzos puede dar grandes resultados», enfatiza.

Estas aportaciones con acciones prácticas ponen de manifiesto el compromiso de BioSalud con la Agenda 2030 y sus ambiciosos objetivos. La gestora menciona que la alineación de las empresas privadas, el diálogo y el trabajo colaborativo de los ODS invita al mundo empresarial a asumir un compromiso de responsabilidad con los principios relacionados con los

derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la transparencia. «Este compromiso, se ha transformado en un requisito fundamental para que las empresas responsables y sostenibles puedan establecer la confianza necesaria para aprovechar las enormes oportunidades de generación de valor compartido que la construcción de los ODS puede ofrecer para un modelo de negocio», enfatiza.

Una buena gestión genera resultados y calidad

Actualmente, el proceso de laboratorio clínico no solo abarca los programas de la empresa, sino también los proyectos personales de cada miembro, haciendo así

«Es necesario que cada miembro de la sociedad aporte su granito de arena, realizando pequeñas acciones que favorezcan el desarrollo sostenible»

evidente la necesidad de actualización constante, establecimiento de estrate-

gias de mejora paso a paso y logrando un mayor beneficio para el paciente. Así, la empresa lidera el diagnóstico, con estrategias consensuado con los proyectos, e implica objetivos variados para alcanzar las metas clínicas, contando siempre con el apoyo de los miembros.

Estas medidas también relacionan el gobierno corporativo, que amplía la lista de análisis de laboratorio a través de la celebración de acuerdos con otros centros de prestigio, lo que aporta mayor competitividad y ofrece

confianza, eficiencia y responsabilidad en la emisión de resultados.

«En BioSalud somos conscientes de que el futuro de nuestras empresas depende en gran medida de la calidad. Frente a unas normativas nacionales y comunitarias cada vez más exigentes. La máxima competencia técnica en el análisis de las muestras, en el estudio y en la valoración de los resultados obtenidos es la guía de nuestro laboratorio», subraya la gestora.

Las acciones no solo se concentran entre pacientes y empleados, sino que también llegan a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial, que es un reflejo de la forma en que las organizaciones tienen en cuenta las repercusiones de las actividades en la sociedad. «Por medio de estas, afirmamos los principios y valores por los que nos regimos, tanto en nuestros propios métodos y procesos internos como en la relación con los demás actores», señala.

Para ello, es una constante en BioSalud prestar servicios de análisis clínicos bajo la premisa de responsabilidad y confianza garantizada, con tecnología de punta en beneficio de la comunidad, que utiliza servicios para una sociedad con mayores oportunidades para este tipo de cuidados y tecnología.

Asimismo, la empresa considera las estrategias que se comunican a la es-

fera de influencia, ya que una de las misiones de la organización es tener un componente social en la relación con sus empleados. Según Yolanda, los profesionales que conforman el equipo transmiten a diferentes actores o sectores de la comunidad todo el contenido de lo que han aprendido o experimentado. «Todas las críticas

«Todas las críticas se toman de forma constructiva, porque cada una contribuye a mejorar la calidad del servicio que brindamos a nuestros pacientes»

se toman de manera constructiva, pues cada una de estas nos ayuda a mejorar la calidad del servicio que prestamos a nuestros pacientes», concluye.



Nosotros somos **100%** Reciclaje

Moldeados Centroamericanos, S.A. de C.V., es una empresa con operaciones en Honduras por más de 7 años que pertenece a Molpack Corporation, proveyendo la mejor calidad de empaques de pulpa moldeada en toda Centroamérica. El cuidado del medio ambiente es una de nuestras prioridades, todas nuestras materias primas son cien por ciento recicladas, lo cual nos ha permitido obtener la certificación FSC que garantiza la cadena de abastecimiento de nuestras materias primas



FSC™ C150198



MOLCASA
una empresa **MOLPACK**

Con operación regional hemos servido a la industria avícola, food services y al sector agrícola, quienes han sido nuestros aliados estratégicos en este crecimiento constante, que nos ha permitido liderar el mercado de empaques. La innovación y el servicio son competencias inherentes en nuestros valores corporativos, que buscamos transmitir a cada uno de nuestros colaboradores quienes son nuestra principal fortaleza. En Molcasa contamos con varias certificaciones que garantizan la calidad de los productos que ofrecemos al mercado. Por más de 5 años hemos sido parte de las mejores empresas para trabajar a nivel nacional y a nivel regional de lo cual nos sentimos muy orgullosos, ya que habla de un esfuerzo y liderazgo de la empresa por ofrecer a los propietarios, colabores y comunidad los mejores resultados siempre.

compra
pulpa
sin culpa

Contáctanos

1.3 Kms. Antes de llegar al desvío La Barca, Potrerillos,
Cortés Honduras, C.A. San Pedro, Honduras

☎ 504 2630-0126

✉ info@molpack.net

🌐 www.molpack.net

NOTA CENTRAL
NOTA CENTRAL

ESG - ¿Por qué deberían preocuparse las pymes y cómo empezar?

La aplicabilidad de los criterios ESG —acrónimo que corresponde a los términos Ambiental, Social y Gobernanza— se vuelve cada vez más común, ya que el desempeño según estos estándares permite la expansión de la competitividad del sector empresarial, independientemente de si la empresa se encuentra en el mercado nacional o extranjero.

Según la Naciones Unidas (ONU), las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, son monitoreadas con mayor frecuencia y más de cerca por sus grupos de interés, lo que implica un mayor cumplimiento de las directrices ESG, lo que indica solidez, menores costos, mejor reputación y mayor resiliencia.

Más que una tendencia, las prácticas ESG son una nota clave en las evaluaciones y la toma de decisiones por parte de los empresarios. Una clara justificación de esta realidad es la relación de las directrices con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), un tema per-

manente en los mercados empresariales y de capitales.

Ante esto y el actual contexto global, permeado por la pandemia del Covid-19, las pequeñas y medianas empresas pueden beneficiarse de la aplicación de estas prácticas, sin minimizar los impactos derivados de la crisis sanitaria, sino usándolas como acceso a un proceso de mejora continua.

A su vez, la ONU asesora sobre la necesidad de que las organizaciones estén alineadas con sus grupos de interés, conscientes sobre sus impactos negativos y positivos en la sociedad y de crear soluciones prácticas para ellas. En otras palabras, es necesario reducir los negativos, potenciar los positivos y erradicar las pérdidas.

Prácticas ESG en la reputación de la empresa

Como sabemos, la buena reputación es lo que mueve a una empresa al éxito, porque es a través de ella que los productos o servicios de calidad llegan al

cliente, que está atento a los cambios y necesidades del planeta y la sociedad, convirtiéndose en un crítico, incluso a la hora de comprar artículos.

Para ello, una serie de factores y observaciones implican una gestión eficiente. Inicialmente, esta relación implica el tamiz de los derechos humanos, en el que se debe sostener el respeto a las directrices internacionalmente reconocidas, así como la seguridad de que la organización no participa en actos de violación de estos derechos.

A partir de este punto, la empresa puede involucrar y apoyar la libertad sindical, reconociendo el derecho a la negociación colectiva, así como eliminando todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. La erradicación de todas las formas de trabajo infantil y el estímulo de la eliminación de la discriminación también se suman a esta lista.

Al adoptar estas prácticas, las acciones tienden a moverse hacia el «más allá de la empresa», que llega al medio ambiente, un área en la que se necesita un enfoque preventivo, responsable y proactivo de los desafíos ambientales, la difusión de la responsabilidad social y ambiental y el fomento de tecnologías ambientalmente responsables.

En resumen, estas acciones cumplen con los objetivos de los ODS, que, en el ámbito empresarial, se centran en ampliar el impacto de las empresas en los desafíos globales, orientar la equidad de género, reducir las emisiones, cero incidencia del soborno, impacto positivo neto del agua, el salario digno y la recuperación del 100% de los recursos.

Acciones en un contexto de pandemia

Entre las acciones relacionadas con las condiciones de trabajo, la preocupación por el medio ambiente y la asistencia a los empleados durante la pandemia de Covid-19 siguen siendo una constante para las pequeñas y medianas empresas, que tuvieron que adaptarse a las formas remotas de trabajo, así como al home office.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las personas que trabajan en casa, cuyo número está aumentando dramáticamente, necesitan estar mejor protegidas, ya que el trabajo a domicilio se lleva a cabo en la esfera privada y, a menudo, es invisible, y los profesionales terminan trabajando en un estado de informalidad.

La OIT hace hincapié en que estas personas tienden a estar en una situación peor que las que trabajan fue-

ra del hogar, incluso en profesiones más cualificadas. Según el informe de la organización, los trabajadores a domicilio ganan un 50% menos en Argentina, India y México y un 22% menos en los Estados Unidos.

Otra preocupación es en relación con los riesgos para la salud y la seguridad de este grupo de trabajadores. El informe «El trabajo a domicilio: de la invisibilidad del trabajo decente» muestra que las personas que trabajan desde casa no tienen el mismo nivel de protección social que otros empleados.

Así, las pequeñas y medianas empresas también deben tener en cuenta la regulación del trabajo, incluidas las ejecutadas en el hogar, especialmente ante un escenario en el que las personas son consideradas autónomas y, en consecuencia, excluidas del ámbito de aplicación de la legislación laboral.

Un método inicial para los gerentes, presentado por la OIT, es el uso de datos generados por el trabajo para monitorear las condiciones y las herramientas para definir salarios justos. Con respecto a las personas en condiciones de teletrabajo, los legisladores pueden implementar medidas específicas para mitigar los riesgos psicosociales.

Obras que involucran e impactan a la sociedad

Al gestionar la parte interna, la empresa tiende a desarrollar proyectos con la comunidad circundante, lo que incluye la responsabilidad social corporativa. Según la OIT, este es el reflejo de la organización en consideración al impacto de sus actividades en la sociedad, con principios y valores que se basan en métodos y procesos internos.

Esta iniciativa debe ser voluntaria y solo depende de la empresa, haciendo referencia a actividades que se consideran en base al mero cumplimiento de la legislación. Sin embargo, la organización no puede asumir el papel que corresponde al gobierno. Esta preocupación por la sociedad se observa cada vez más en el cliente final.

Así, la responsabilidad social corporativa es sinónimo de transparencia para el inversor, buen gobierno corporativo, códigos éticos, iniciativas de acción social y acciones culturales. Es decir, las organizaciones sociales desarrollan su misión estableciendo medios de comunicación con la dirección y las empresas.

De esta manera, las empresas pueden desarrollar programas educa-

tivos, así como de promoción humana, con cursos, orientaciones, oportunidades y campañas financieras con los grupos prioritarios de la sociedad, siempre teniendo en cuenta la legislación local y valorando los derechos humanos.

LAQI corrobora con una buena gestión

Atento a todos los principios ESG y Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Instituto Latinoamericano de Calidad (LAQI) prioriza acciones basadas en buenas prácticas corporativas, mejora continua de procesos y responsabilidad social, al servicio de las organizaciones latinoamericanas, en el Modelo Latinoamericano de Excelencia (LAEM).

Con un conjunto de acciones que integran el concepto de Responsabilidad Total, el modelo se elaboró a partir de las 40 + 10 acciones de LAQI, que comprenden los siguientes tres niveles: compromiso con la Excelencia, dividido entre la autoevaluación global de la organización siguiendo los criterios LAEM, localizando las áreas relevantes de mejora, e implementación y despliegue de un plan de mejora basado en la autoevaluación, es decir, la empresa presenta un compromiso público por escrito, que está certificado por

un validador oficial; reconocimiento de Excelencia, con informe y documento que informa de la evolución de la empresa; y organizaciones que han sido certificadas y galardonadas con los Latin American Quality Awards, un modelo de gestión global que permite compararse con otras organizaciones.

Referencias

https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_766231/lang--pt/index.htm

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf

<https://anue.org/es/responsabilidad-social/>

<https://www.pactoglobal.org.br/ods>

<https://laqi.org/>



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

REPORTAJES

REPORTAJES

REPORTAJES

CENTRO MÉDICO BLAU

Con 18 años de experiencia en el diagnóstico de patologías oncohematológicas, Blau Medical Center es una empresa venezolana que emplea metodologías estandarizadas a nivel internacional, ofrece servicios de salud integral a la población, así como a pequeñas, medianas y grandes empresas y centros de salud sin internamiento que requieran apoyo de servicios diagnósticos, tanto públicos como privados.

Según la gerente comercial Dayana Maestre, las actividades comenzaron en 2003 con el Laboratorio Adreani en Caracas, Venezuela. Más tarde, en 2007, el

trabajo se amplió a Salud Ocupacional Vitalia. En marzo del mismo año, se implementó un proyecto de responsabilidad social enfocado en el diagnóstico de enfermedades oncológicas en la población pediátrica y, en 2012, se abrieron dos franquicias.

En junio de 2018, emprendieron un ambicioso proyecto en el corazón financiero de San Isidro, Lima, Perú, pero con un formato más complejo, adaptado a las necesidades del país, con tecnología diagnóstica y servicio médico especializado con experiencia clínica y terapéutica. «Es así como actualmente son, un





centro médico que cuenta con un abanico de opciones enfocadas a restablecer la salud y fomentar la prevención, desarrollando e impulsando programas de soporte a pacientes con enfermedades crónicas», explica, señalando que con la llegada de la pandemia de la covid-19, Blau se sumó a la lista de laboratorios autorizados para procesar pruebas moleculares bajo la metodología RT PCR.

El Centro Médico, parte de la organización Blau Internacional, ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, que cubre todos los procesos operativos y administrativos. Así, la entrada de colaboradores a la organización o la adopción de nuevos procesos están plenamente ligadas a estas directrices. «La calidad es parte de Blau», comenta la compañía, y agrega que, para el primer semestre de 2022, el obje-

tivo es obtener la certificación ISO 9001: 2015 para todos los procesos de centros médicos y, en el campo del laboratorio clínico, tener acreditación de las pruebas bajo la norma ISO 15189: 2015.

El brazo social de Blau es la Fundación Vida, con sede en Venezuela. Los pacientes pediátricos con enfermedades oncohematológicas pueden someterse a pruebas diagnósticas para su seguimiento y tratamiento. Según la compañía, el principal desafío es activar el sistema de salud pública para que los especialistas puedan indicar o prescribir pruebas de calidad con un diagnóstico preciso, con el fin de dirigir terapias de tratamiento innovadoras que prolonguen o curen permanentemente al paciente.



El cuidado del medio ambiente también es un tema considerado en Blau, como la participación en programas de reciclaje de papel impulsados por la Municipalidad de San Isidro desde principios de 2020.

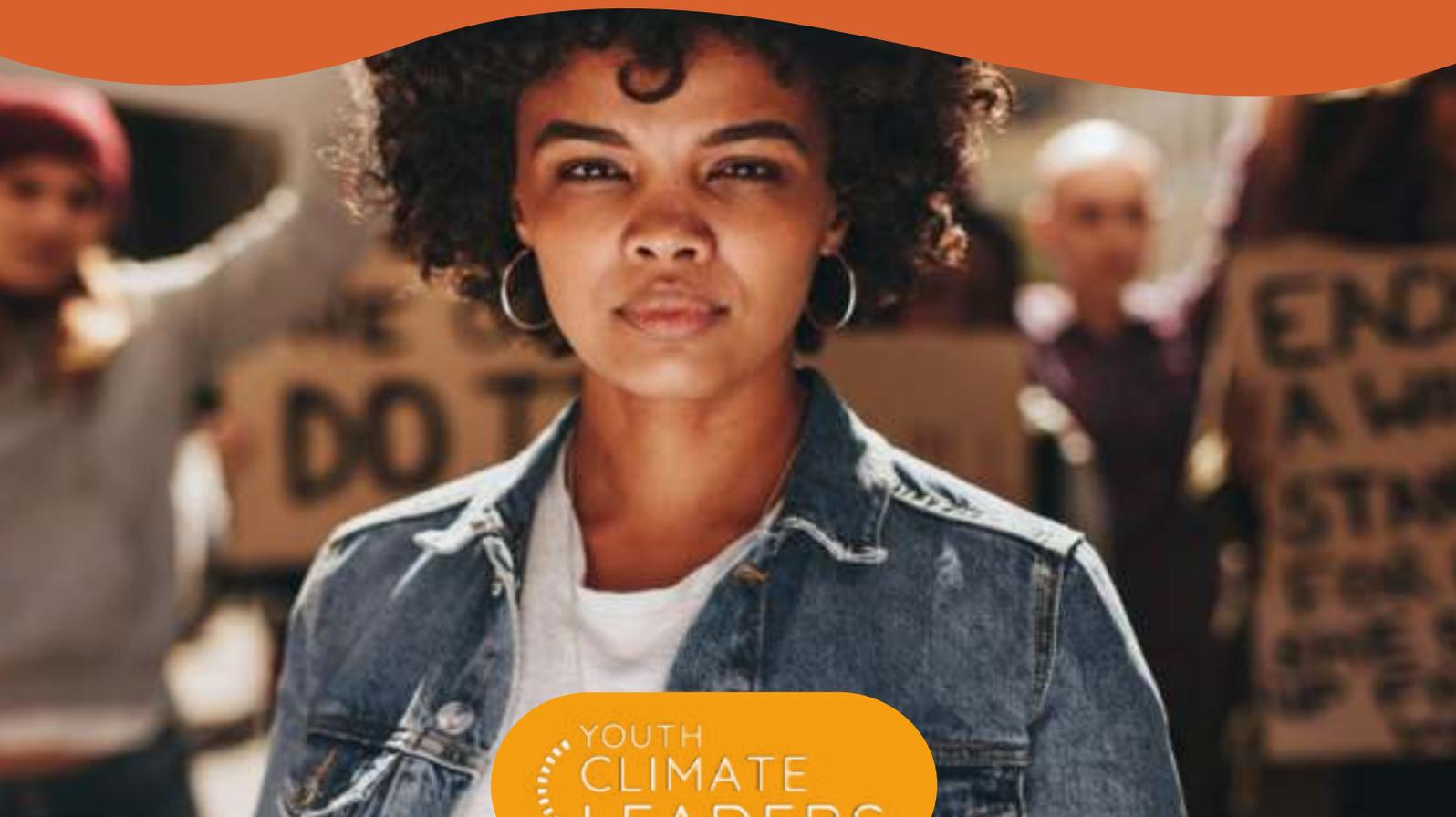
Actualmente, la empresa genera 25 empleos directos y más de 40 indirectos. Para los colaboradores, la organización cuenta con un espacio para actividades de ocio y salud mental, como el programa de descansos activos. Una de las actividades más solicitadas es el masaje en silla, que ofrece a los trabajadores descansos en la rutina diaria para ejercicios de estiramiento muscular.

Todas estas acciones se suman también al proceso de implementación y evaluación de riesgos durante la gestión comercial y la formación de la fuerza de ventas para lograr negociaciones éticas y responsables dentro del marco legal.

«Todas las actividades que se desarrollan en Blau tienen como objetivo hacer el bien de principio a fin. Sus valores organizacionales —integridad, coraje y pasión— están marcados en todos los procesos, fidelizando a los clientes que han acompañado a esta organización desde hace 18 años. Su slogan “Juntos superamos pruebas” es un llamado al trabajo en equipo tanto en el éxito como la adversidad», señala la empresa.



Entre enfrentar a
crise climática e o
desemprego estrutural,
decidimos fazer os dois.



Invista em sua formação ou contribua
com bolsas para que mais jovens acessem
carreiras sustentáveis.

Conheça o YCL.



LANS, S.A. DE C.V.

La prestación de servicios legales bajo estándares de calidad, a nivel local y regional, es una de las principales actividades de Lans, S.A. de C.V, que atiende a industrias, oficios y mercados tecnológicos en El Salvador. Fundada en 1990, la firma valora la misión de ofrecer un trato amable, directo y personalizado y un trato cordial.

El presidente de Lans, Luis Alonso Navarrete Soto, explica que la compañía cuenta actualmente con aproximadamente 30 colaboradores, que colaboran para

un seguimiento transparente de cada caso, ganando confianza y fidelización de sus clientes, ya que estos están en el centro de los valores de la organización.

«Siempre buscamos salvaguardar los intereses de nuestros clientes con el fin de mejorar la transparencia, eficiencia y honestidad del servicio legal prestado en todas las áreas relacionadas», comenta, apuntando a la satisfacción de los servicios. «Como profesionales del derecho, siempre estamos comprometidos».



Foto: *El Expreso* y *El Comercio* El 1. C.C. Omar Flores, C.C. Luis Navarrete, C.C. Jacqueline Arceño.
 Foto: *El Expreso* y *El Comercio* El 2. Licenciados Pedro Díaz, Gina Amador, Carlos Porcillo, Pamela Flores, Karina Navarrete, Maribel Cruz.
 Foto: *El Expreso* y *El Comercio* El 3. Licenciados Juan Barahona, Silvio Aguilar, Luis Navarrete, Lorena Briza, Rosmarie Aguilar, Jessica Zúñiga.



dos a aumentar la formación y actualización de nuestros abogados, así como a crear espacios que permitan su desarrollo creativo e intelectual», señala.

Esta preocupación es uno de los puntos considerados en la administración de Lans, que genera una reputación corporativa a nivel regional. «Una buena gestión documentada y respaldada les permite tener resultados óptimos en casos, procesos o diligencias», señala.

Como programa de Calidad Total, Lans ha implementado un conjunto de procedimientos y prácticas —Corporate Compliance— para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales, así como es-

tablecer mecanismos internos de prevención, gestión y control. El proyecto está diseñado para generar cumplimiento entre los ítems específicos de cada departamento. A su vez, según la compañía, el principal reto está en poder capacitar y retroalimentar a todo su personal para que tengan mejor comprensión de que su servicio está basado en estándares de cumplimiento.

Estar atado a estas pautas contribuye a la satisfacción del cliente. Según la compañía, cumplir con las expectativas es un valor que se basa en la ética y la calidad. «Si no cuidamos a nuestros clientes, alguien más lo hará por nosotros», comenta.



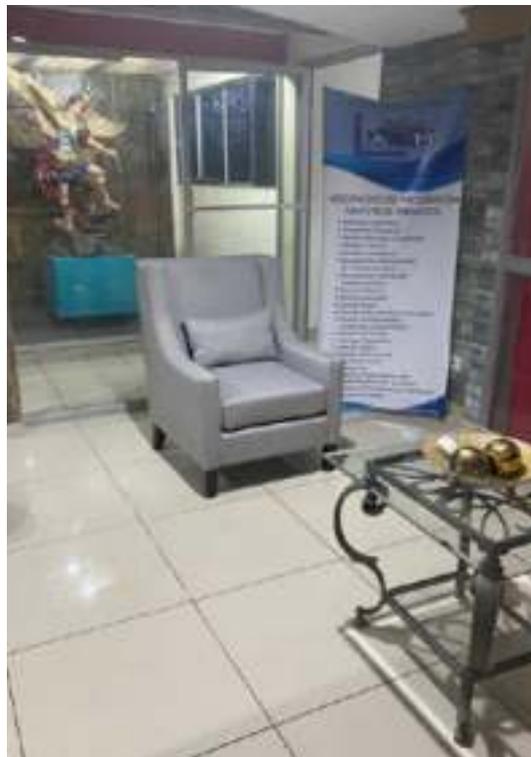
Por ello, los principales retos han sido la implementación de programas internos que permitan validar en tiempo real toda la información de procesos y sistemas para sus clientes y la incorporación de auditorías de calidad y procesos Due Diligences, que son operados por gerentes y supervisores de cada área.

La firma también llama la atención sobre la importancia de que el desarrollo sostenible se estructure en estándares a través de un departamento multidisciplinario, con abogados, contadores, auditores, administradores de empresas, economistas, gerentes de control de calidad, etc., que permitan hacer las evaluaciones en todos los campos de inversión necesarias para que el crecimiento sea adecuado o conveniente para el desarrollo sostenible de cualquier tipo de empresa.

En este contexto, Lans señala que, en los programas ambientales, la empresa se enfoca en la protección de los recursos naturales, dándole a las actividades como empresa un proceso menos consumista respecto de los materiales utilizados, promoviendo internamente la regla de las 3 R: reducir, reciclar y reutilizar.

Respecto a la Responsabilidad Social Corporativa, a través de la

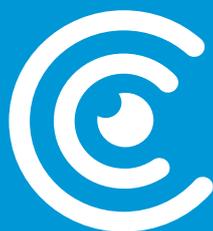
Fundación Lans, que existe desde hace más de 12 años, se trabajan en dos rubros específicos: el primero es asistencia legal gratuita para personas de escasos recursos; el segundo es ayudar a las comunidades, personas naturales y organizaciones no gubernamentales a través de donaciones financieras, sillas de ruedas, prótesis, medicamentos, alimentos, materiales para construcción, etc. «Año tras año, atendemos a más de 125 niños del orfanato Hogar del Niño San Vicente de Paul de San Jacinto, Departamento de San Salvador», concluye explicando el proyecto principal.



Calidad e Investigación Médica

**Más de 35 años de experiencia
al servicio de su visión.**

Dr. Sancho



Clínica
Sancho

Oftalmología de excelencia

RFA ADVOGADOS

Con la misión de defender los intereses de sus clientes y ayudarles a hacer negocios a través de un asesoramiento legal personalizado, eficaz y de calidad, RFA Advogados es una firma de abogados con banca multidisciplinaria que opera con experiencia en todos los segmentos legales, con médicos y maestros.

El CEO y abogado senior, Ricardo Fatore de Arruda, explica que la firma genera 35 empleos directos y opera en el mercado legal nacional con un equipo compro-

metido con ideales nobles, modernos, dinámicos y activos, demostrando agilidad y precisión adecuadas a los requerimientos actuales.

«Producto de una iniciativa emprendedora, tenemos como prioridad la plena satisfacción de los clientes, desde un servicio personalizado y la elaboración de respuestas rápidas, seguras, objetivas y bien fundamentadas a sus demandas», señala, destacando que los resultados se incluyen en la calidad de los servicios y la de-





dicación de los profesionales implicados. Para ello, los clientes cuentan con un equipo que trabaja en las áreas de Derecho, Contabilidad, Gestión Corporativa y Pública.

En el ámbito del Derecho Administrativo, tanto en el ámbito consultivo como en el contencioso, el asesoramiento se realiza en acciones populares, órdenes judiciales y acciones civiles públicas; acciones técnicas de servidores públicos de todas las esferas; contratación pública; defensa de servidores públicos en procesos; procedimientos administrativos y judiciales; análisis

de licitación; preparación de recursos administrativos; definición de estrategias y acciones en casos complejos y paradigmáticos; actuar en Tribunales de Cuentas y Superiores; preparación de informes de seguimiento personalizados para cada cliente; y emitir dictámenes jurídicos para orientación estratégica antes, durante o después de cualquier litigio.

En Derecho Penal, el despacho brinda asesoría legal en el área de Derecho Penal, Procesal Penal y Negocios Penales para individuos, abogados, empresas y sus departamentos legales y agencias gubernamentales. Así, se establecen estrategias defensivas más efectivas, se definen las tesis favorables y se indican los documentos procesales que serán presentados o interpuestos.

El equipo de RFA Advogados también puede interceder en los ámbitos judicial y extrajudicial, en diversos asuntos relacionados con el derecho civil. Las obras se incluyen en las acciones de cobro de reclamaciones, convenios, competencia desleal, litigios y contratos bancarios, derecho del consumidor, inmobiliario, intelectual, entre otros.

A su vez, el Derecho de Familia es el que más influencia sufre de la doctrina y la jurisprudencia, así como de las costumbres y cambios

de la sociedad. Para ello, el equipo está atento a un conjunto de normas que regulan las relaciones jurídicas —personales y patrimoniales— entre personas unidas por parentesco, matrimonio y unión estable, así como por todos los modos de constitución familiar.

La firma también cuenta con un equipo totalmente calificado enfocado en derecho del consumidor, en defensa de clientes y proveedores. De manera preventiva, los profesionales trabajan en la estructuración y revisión de contratos, revisión de procedimientos pre y posventa y en la estructuración y revisión de acciones publicitarias, abarcando todos los medios.

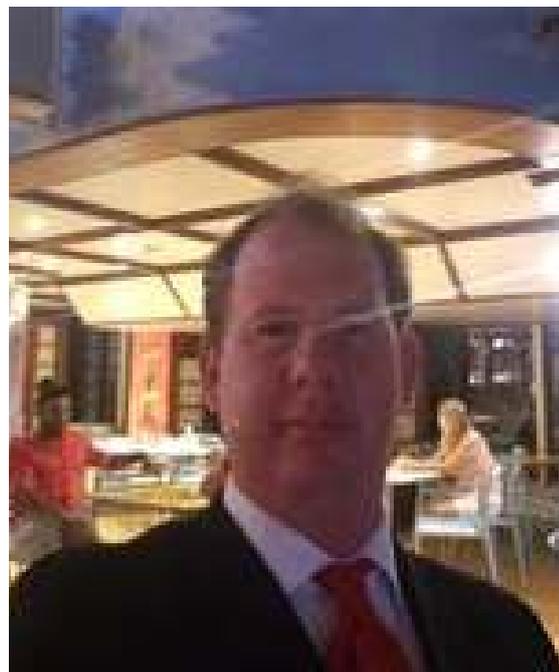
En el ámbito electoral, brinda consultoría y asesoría legal a partidos políticos y actúa en defensas administrativas y judiciales en materia electoral y para candidatos a elecciones proporcionales y mayoritarias.

Los servicios también pasan por el derecho laboral, empresarial, de seguridad social, inmobiliario y de condominios.

Según Arruda, la calidad del trabajo está totalmente relacionada con la ética y el servicio al cliente, que son los mayores objetivos del despacho. «El que gestiona la empresa demuestra el camino a

seguir», dice, señalando que una buena reputación es clave. En este contexto, también llama la atención sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que permiten un mundo más justo y con una mayor distribución, no solo del capital, sino principalmente del conocimiento.

El despacho fomenta y promueve acciones para el tercer sector, con pro-bono junto a las ONG y OCIP. Una de las acciones destacadas es el plan de regularización de tierras junto a dichas organizaciones, el programa Casa Legal. «También estamos trabajando en la búsqueda de medicamentos obligatorios para las personas de bajos recursos», dijo Arruda sobre las iniciativas en curso.





DA FONSECA LISBOA
ADVOGADOS ASSOCIADOS

**ESCRITÓRIO JURÍDICO MODERNO, COM TÉCNICAS DE
GESTÃO PERSONALIZADAS PARA TRAZER OS
MELHORES RESULTADOS AOS CLIENTES.**

Direito Civil • Direito Administrativo • Direito Empresarial • Direito Imobiliário

Nós buscamos atender de forma respeitosa e o mais transparente possível, mantendo sempre uma relação saudável, voltada para o foco no cliente. Com uma vocação para o aperfeiçoamento das capacidades de pessoas, trabalhamos para o crescimento pessoal e profissional de todos os colaboradores e do nosso público estratégico.



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](#)  



TÉTA FLEX

Inserta en el negocio de muebles, Téta Flex atiende a pequeñas, medianas y grandes tiendas en São Paulo y Minas Gerais, con productos y servicios de calidad. Según la compañía, que ve a la sucursal ganando cada vez más protagonismo por el aumento de la demanda de camas de caja, los clientes pueden pedir productos personalizados.

El trabajo comenzó en 2008, con la fundación de una modesta fábrica de tapicería. Inicialmente, los servicios fueron renovaciones de sofás, haciendo puffs y sillones, sin embargo, con el tiempo, evolucionaron hacia la fabrica-

ción de camas box, que actualmente representan el producto principal.

«La empresa fue creada por una familia humilde y soñadora, con el propósito inicial de proveer para el sustento de la casa. Posteriormente, sus esfuerzos y dedicación para mantener la calidad en todas sus líneas de productos hicieron que Téta Flex fuera una referencia en el mercado actual de camas box», comenta el director Luiz Carlos Rochel.

El nombre de la empresa tiene un gran significado afectivo, ya que fue creado para honrar a la





sobrino de los propietarios. «Una hermosa y especial niña, que pronunciaba pocas palabras, entre estas, Téta, que es una forma cariñosa de llamar a las personas que ama», revela Rochel, señalando que el término «flex» se agregó para demostrar flexibilidad en el servicio al cliente.

Actualmente, 34 colaboradores conforman el consejo de Administración de Téta Flex, de los cuales 29 son directos y cinco indirectos. Estos colaboradores son reubicados entre oficina, corte, costura, montaje, tapicería, embalaje, envío, stock, control de calidad y representantes.

Rochel explica que una buena gestión es de suma importancia para la reputación corporativa, incluyendo el buen trabajo en comunicación, calidad y acción entre

sectores y procesos productivos. Para ello, Téta Flex está en desarrollo a través de capacitaciones y reuniones productivas para que haya una gestión aún más calificada y efectiva.

En este contexto, la Calidad Total se está desarrollando e implementando con algunos programas, como 5S, Kaizen, 5W2H y P.O.D.C Ciclo, y sus principales lineamientos son organización de sectores, mejora de cada proceso hasta la finalización del producto, herramientas de calidad, mantenimiento de equipos, reducción de residuos y mejor comunicación entre sectores.

«Con el crecimiento, planificamos nuevos proyectos para la implementación de ISO 9001, Compliance y otros programas de mejora continua», comenta Rochel, señalando que actualmente, los principales desafíos están relacionados con la adaptación y el compromiso de cada empleado con el desarrollo del programa de calidad total. «Aunque es un gran reto, ya está generando buenos resultados», afirma.

Para la empresa, el desarrollo sostenible es de gran importancia para todas las personas y para el medio ambiente, lo que, a través de prácticas calificadas, permitirá que el mundo sea un lugar cada



vez mejor. Para ello, en Téta Flex se refuerzan los programas de cuidado del medio ambiente, como el reciclaje de plásticos, cartón y telas sobrantes.

«Los fondos recaudados del reciclaje se revierten a la fiesta de confraternización de fin de año para los colaboradores. Además, la materia prima utilizada en las estructuras de las camas box es la reforestación, reduciendo también el impacto de la deforestación, que es devastadora para el medio ambiente», asegura.

Respecto a la Responsabilidad Social Corporativa, los programas implican la seguridad y salud del

trabajador, con inversiones en NR12 y 5S —que se encuentra en la primera etapa— para un entorno cada vez mejor para todos los colaboradores.

El reclutamiento y la diversidad también forman parte del proceso de la empresa, que cuenta con personal, ancianos, mujeres y colaboradores que llevan tiempo fuera del mercado laboral. «Tenemos oportunidades para personas con escuela primaria incompleta y entendemos que estos colaboradores tienen pocas oportunidades y están en desventaja en el mercado laboral; invertimos en capacitación y desarrollo para nuestros colaboradores», afirma el director. A su vez, los principales retos están vinculados al tema de la adaptación de los colaboradores respecto a la implementación de acciones de seguridad y organización en la empresa.

La proximidad a la comunidad y la generación de oportunidades se consideran en el proyecto social en el que participa Téta Flex. La iniciativa tiene como objetivo ayudar a una ONG que acerca a los niños y jóvenes a la educación, la cultura y la ciudadanía, y dirige a los jóvenes a sus primeros empleos. Esta organización está ubicada en el mismo barrio de la

empresa, lo que, a su vez, anima a sus colaboradores a ayudar y comprometerse en esta causa social.

Para Rochel, la atención al detalle se refleja en la satisfacción de sus clientes y proveedores. Así, se busca un equilibrio entre un buen costo beneficio ligado a la óptima calidad en productos y servicios, contar con un pequeño índice de asistencia técnica. Respecto a los clientes y proveedores internos, el directivo menciona que la empresa está en desarrollo de brindar un servicio mayor, más cómodo y seguro a los colaboradores, y seguir ofreciendo beneficios y proyectos de endomarketing para todos.

En este contexto, la empresa mantiene una buena relación con todos los grupos de interés, basada en las siguientes estrategias: promover eventos y acciones de endomarketing con los colaboradores; mantener leyes laborales destinadas a proteger al empleado y regular las relaciones laborales individuales y colectivas; contribuir a una ONG local; actuar con contenido de calidad y responder a las dudas del público; estar atentos al público, a través de la calidad, la mejora continua y un buen costo beneficio; emplear colaboradores del mismo vecindario en que se encuentra la empresa; y mantener una buena asociación y comunicación con los proveedores.

Aunque haya estado activa en el mercado durante 12 años, Téta Flex está iniciando el proceso para la implementación del programa de Compliance, el cual se conforma con el apoyo de la alta gerencia, que tiene como objetivo apoyar y participar en la planificación y ejecución de acciones; evaluación de riesgos; códigos de conducta; controles internos; formación y comunicación; auditoría y seguimiento; diversidad e inclusión.

«Los principales retos son poner en marcha todas las agendas y continuar con los proyectos establecidos, así como mucho conocimiento para guiar la implementación y ejecución del programa de Compliance, desarrollar la cultura organizacional de la empresa, contar con profesionales especializados en esta área y cultivar valores éticos y de transparencia en todos los niveles de la organización», concluye Rochel.





Rua Lagoa da Tocha, 810
Jardim Icarai - CEP: 04844-080
São Paulo - SP

Torre de Belém
Lisboa-PT



Cidadania Portuguesa

ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

PORTUGUESA
ITALIANA
LITUANA
ESPAÑHOLA
ALEMÃ
POLONESA



+55 11 98324-0541



+351 912 121 842



contato.debora@europaevoce.com



www.cidadaniaeuropaevoce.com



cidadaniaeuropaevoce



cidadaniaeuropaevoceoficial



DIGITAL MAX

Preparar a los jóvenes para su primer trabajo a través de la enseñanza del inglés, la informática y el espíritu empresarial es como opera Digital Max, una escuela de cursos gratuitos que, desde hace más de 15 años, trabaja para el mercado nacional con contenidos completos, con una duración de tres años dentro de los cuales el estudiante se desarrolla en las áreas propuestas.

Los directores Cláudio Márcio Rodrigues y Ronaldo Ribamar Souza explican que la escuela nació tras la ruptura de una empresa con otra empresa del mismo segmento. Anteriormente, la actuación se realizaba únicamente en lugares con escuela física; hoy

en día, el alcance es nacional a través de la enseñanza en línea. Para ello, 70 colaboradores directos e indirectos se esfuerzan por lograr un trabajo de calidad.

Digital Max se encuentra en Río de Janeiro (en los distritos de Nova Iguaçu y Tijuca) y São Paulo (Santos). La compañía sostiene que su misión también está ligada a la preparación de la forma humana y técnica de los jóvenes de todas las capas de la sociedad, especialmente los menos favorecidos, para el mercado laboral en disputa.

«Lo hacemos a través de la democratización de la educación profesional de calidad y el de-



sarrollo diario de atributos cívicos, éticos y morales, con el objetivo de formar a nuestros estudiantes en profesionales y seres humanos para el mercado laboral y para la vida», comenta.

En el módulo básico del curso de inglés, el estudiante desarrolla las cuatro habilidades necesarias para una buena comunicación: lectura, expresión oral, comprensión auditiva y escritura. En este contexto, el enfoque es el desarrollo y la comunicación interpersonal en inglés. En el nivel intermedio, se programan debates, donde es posible organizar ideas complejas para la preparación de presentaciones. Y en el último paso, el avanzado, el contenido se centra en la gramática, la escritura de textos y la corrección. «El estudiante comienza el curso en el flujo

natural de aprender un idioma. Las posibilidades de éxito en el aprendizaje del inglés son mucho mayores», señala la compañía.

El contenido de informática prepara a los profesionales para varias áreas de las tecnologías de la información, ampliando las posibilidades de acción para áreas estratégicas y con gran potencial de ganancias en el mercado laboral. El nivel Master implica los siguientes módulos: operativo, profesional, internet profesional, documentos ADM/financieros, presentación y conferencias, y diseño gráfico. El nivel Advanced trae gráficos por computadora, diseño web, robótica y hardware y redes. En el curso de Emprendimiento, el participante puede crear su propio negocio, así como profesionalizar otros trabajos. La programación im-



plica la presentación de modelos de gestión exitosa, recursos humanos, contabilidad, finanzas y marketing y ventas.

Según los directivos, una buena gestión es fundamental y dirige a clientes y colaboradores, manteniendo los procesos organizados, lo que permite optimizar los resultados.

Para ello, Digital Max llama la atención sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), destacando la necesidad de más acciones por parte del gobierno y el sector privado para una mejor difusión y consecución de resultados en todos los aspectos propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En 2018, la compañía se convirtió en miembro del Instituto Latinoamericano de Calidad (LAQI), que fue un hito en la educación social y ambiental. «Eso es lo que hizo que la compañía reconociera la necesidad de hacer algo por el medio ambiente», afirma. Apoyada por esto, nació la campaña «Un estudiante, un árbol» [Um estudante, uma árvore], que resultó en una asociación con la Asociación Associação Mico Leão Dourado (AMLD) plantar especies nativas del Bosque Atlántico. Para el grupo de trabajo, se intensificó el trabajo de difusión, incluyendo uniformes para los estudiantes. «Los directores están ampliando este proyecto y buscando socios para que esta simple idea pueda

llegar a todo el territorio nacional», resalta a empresa.

En relación con la Responsabilidad Social Corporativa, PROBEM Brasil, el Programa de Bienestar del Menor de Edad (por sus siglas en portugués), fomenta varias campañas de donación y colectas. Actualmente, un curso gratuito, parte de esta iniciativa, ha mejorado el nivel de empleabilidad de las personas. Más de 300 000 estudiantes ya han participado en algún taller gratuito y han recibido un certificado.

Este conjunto de acciones integra estrategias responsables que llegan a los diferentes grupos de interés. Según la compañía, la distribución de contenido y cursos gratuitos hace que los estudiantes de las escuelas públicas y sus padres se sientan atraídos, sin embargo, la pandemia de la covid-19 ha traído desafíos. «El principal reto ha sido encontrar una manera de atraer a este grupo. El momento de pandemia en el que nos encontramos hizo que muchos perdieron interés por la Educación. La compañía espera que este escenario cambie radicalmente para el próximo año, ya que la vacunación avanza y mejora el nivel de confianza de la población», plantea.

Por otro lado, la crisis sanitaria ha llevado la empresa a tener un servicio claro y transparente, una educación de calidad y una forma humanista de relacionarse y buscar resultados.

DIGITAL MAX

TRANSFORMANDO JOVENS EM PROFISSIONAIS DE SUCESSO



BOLSAS DE ESTUDOS

Para ter acesso aos benefícios e bolsas de estudos o aluno participa de uma entrevista ou avaliação de perfil. Ligue e agende!

escoladigitalmax
.com.br

 (21) 98462-8960



Digital Max, premiada em Qualidade de Ensino



PortalDigitalMax



escoladigitalmax



@digital_max

DIAS, LOPES & BARRETO ADVOGADOS

En el mercado jurídico desde el año 2006, Dias, Lopes & Barreto Advogados (DLB Advogados) es un despacho de abogados especializado con experiencia diferenciada y soluciones legales inteligentes, enfocado en optimizar la actividad empresarial, eliminar riesgos y maximizar resultados. Aunque la oficina está en Brasilia (DF), con una sucursal en Goiânia (GO), la actividad se lleva a cabo en todos los estados de la Federación.

La abogada Michelle Dias, gerente de la firma, explica que unos 20 colaboradores, directos e indirectos, actúan en el trabajo dirigido al público empresarial de todos los segmentos y tamaños.

En la lista de servicios, se encuentra la planificación legal estratégica, que consiste en mapear la actividad comercial y el análisis del mercado. A partir de esto, es posible diagnosticar riesgos y elegir estrategias para mitigarlos, desarrollando e implementando soluciones legales inteligentes, seguras y efectivas para el crecimiento del negocio y los resultados de la mejora de la actividad empresarial y una mayor rentabilidad empresarial.

En las relaciones comerciales con el sector público, la firma realiza una planificación documental, con un seguimiento legal completo de la empresa; actuar en el formato de la organización que



permita la construcción de la mejor propuesta, la competitividad de precios y la contratación exitosa; asistencia en la participación de la empresa en la fase de selección del proyecto; y preparación de la empresa para la participación en la convocatoria pública. En la resolución de conflictos/litigios administrativos, el trabajo se centra en la preparación de impugnaciones, preguntas y, de ser necesario, medidas judiciales; gestión de litigios administrativos; y seguimiento y asesoramiento en la ejecución del contrato administrativo por parte de la empresa.

En las relaciones comerciales con el sector privado, los servicios in-

cluyen la asistencia legal a las empresas, así como temas relacionados con los socios y accionistas. DLB Advogados evalúa las operaciones comerciales y ofrece soluciones fiscales personalizadas de acuerdo con el modelo de negocio y las necesidades del cliente. También se consideran temas laborales, civiles especializados y recuperación de créditos.

En la recuperación judicial, la acción se lleva a cabo con estrategias en la conducción de procesos y planificación inteligente para reunir y preservar activos, mapear pasivos, renegociar deudas, concluir acuerdos con acreedores y apoyar a socios y accionistas.



Según Michelle, este conjunto de servicios se realiza a través de un programa de calidad total, que se ha mejorado desde 2018. «La firma ha estado priorizando la gestión de la calidad. A partir de buenas prácticas, DLB Advogados busca desarrollar trabajos que aporten mayor valor a todos los implicados, ya sean clientes, colaboradores, proveedores o directivos», afirma.

Para ello, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son considerados en proyectos y directrices. Michelle sostiene que los 17 ODS están integrados e indivisibles. «Mezclan, de manera equilibrada, las tres dimensiones del desarrollo sostenible, económica, social y ambiental, factores esenciales para el crecimiento y desarrollo de las naciones del mundo», enfatiza.

También señala que estas acciones reflejan una acción que satisface a clientes y proveedores. Para ello, DLB Advogados invierte en la

formación, formación y bienestar de todo el equipo de colaboradores, para que se vuelvan en forma y ágiles en la superación de los desafíos laborales diarios.

«Entiendo que el mayor desafío en el segmento de negocios es una buena estructuración y gestión. Trabajamos con un enfoque en la optimización de la actividad empresarial, con el fin de brindar un mayor apoyo y seguridad jurídica en la toma de decisiones por parte de los gerentes, mitigando riesgos y maximizando los resultados», asegura Michelle.

Basada en la ética y la claridad, el despacho concluye que la buena reputación es el pilar más importante de cualquier organización y destaca que invertir en una gestión transparente, eficaz y de calidad genera resultados sólidos y asegura la prosperidad del negocio.





Ajudando a implantar e operar seu empreendimento com sustentabilidade.

- Estratégias e Estudos para Licenciamento Ambiental
- Sustentabilidade
- Responsabilidade Social
- Monitoramento Ambiental
- Comunicação Estratégica
- Auditoria
- Elaboração e Implantação de Planos e Programas
- Modelagens (Ar, Água e Ruidos)
- Diagnóstico Ambiental

A Mineral Engenharia e Meio Ambiente é uma empresa de consultoria especializada na viabilização ambiental de atividades empresariais. Desenvolve projetos e estudos de Licenciamento Ambiental, Gestão Ambiental, Sustentabilidade e Responsabilidade Social para empresas dos mais diversos segmentos.

Orientando e assessorando seus clientes na melhor forma de implantar e operar suas atividades, atendendo às necessidades atuais de proteção e preservação do meio ambiente.



mineral
engenharia e meio ambiente

Av. Vital Brasil, 177 - Cj. 804 - Butantã - São Paulo - SP
☎ 55 11 3087-4420 ✉ mineral@mineral.eng.br

TOP TRANSFER

Conectar a las personas con tus destinos para que puedan recopilar experiencias increíbles y hermosos recuerdos. Con esta misión trabaja Top Transfer, una empresa de turismo receptivo de Río de Janeiro, que nació en 2013 con servicios de traslado a Ilha Grande. Hoy en día, se ofrecen traslados a todo el corredor turístico del Estado de Río de Janeiro, como Angra dos Reis, Paraty, Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frío, entre otros. Sin embargo, Ilha Grande sigue siendo la actividad principal y líder del mercado. Como agencia de viajes, también brinda servicios con transporte marítimo, tours náuticos, alojamiento, city tours y ecoturismo.

Con operaciones en el mercado nacional e internacional, la compañía genera 23 empleos directos y aproximadamente 50 indirectos y tiene como objetivo ser una referencia en Ilha Grande como la mejor organización para trabajar y de alta calidad en la atención y servicio al pasajero. Para ello, un sistema de gestión implica el compromiso de buscar el equilibrio financiero, la libertad de tiempo y la relación de los colaboradores.

El CEO Junior de Camargo explica que Top Transfer siempre está comprometida a brindar un servicio de alta calidad para contribuir a la excelencia del turismo





en Río de Janeiro. La agenda principal relacionada con la Calidad es el cliente, que necesita recibir un servicio impecable y personalizado. «A través de la capacitación interna continua, cursos y encuestas, la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio son puntos clave de la cultura de la empresa», comenta.

El servicio también está vinculado a la continua evolución y satisfacción de los colaboradores. En este contexto, los preparativos y la capacitación permiten el crecimiento profesional de los colaboradores. «El mayor reto que tenemos es cambiar la mentalidad de las personas con poca educación que realizan actividades más operativas, pero es muy gratificante ver la evolución de quienes quieren algo más en la vida», señala Junior de Camargo.

Con respecto del ambiente externo a la empresa, la solidaridad gana protagonismo, principalmente con donaciones a la Organización Humanitaria Médicos sin Fronteras, así como la entrega de alimentos a comunidades necesitadas durante la pandemia y la colaboración con proyectos sociales de Jiu-Jitsu, así como musicales en Angra dos Reis. Aún en esa región, se trabaja con GPAK, una ONG de protección animal.

Junior de Camargo llama la atención sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS),

principalmente en donde Top Transfer brinda sus servicios. «Ilha Grande, nuestro principal destino, es un paraíso natural catalogado por la UNESCO, y si no hay un plan serio para el desarrollo sostenible y el control de visitantes, no lo tendremos por mucho tiempo», explica, reforzando que la compañía solo existe gracias a la exuberante naturaleza de Ilha Grande.

Como acción práctica, uno de los cuidados que tiene el equipo es informar y orientar a los turistas respecto a la conciencia ambiental a lo largo de su permanencia en la Isla. Además, se ofrecen vasos ecológicos a los pasajeros para que no utilicen productos desechables. También se organizan grupos de trabajo para la limpieza de playas, como la que se produjo en Lopes Mendes, elegida como una de las siete playas más bonitas del mundo.

Para ello, Top Transfer mejora constantemente para una comunicación efectiva. Según Junior de Camargo, se está desarrollando un trabajo de marketing para expresar el deseo de cambiar realmente el turismo en Ilha Grande y Río de Janeiro. «Esto ocurre con mucha dedicación y atención para mostrar en nuestras redes sociales lo duro que nos estamos esforzando por evolucionar siempre y dejar nuestros diferenciales de calidad, mentalidad y propósito de otras empresas del sector» señala.

Respetando su código de ética y con-

ducta, las principales pautas están de acuerdo con los sueños y valores de la empresa, como el espíritu de equipo y la experiencia del cliente final y el socio comercial, en los que es necesaria una buena relación y respeto.

Este conjunto de acciones incorpora una buena gestión, que se refleja en la reputación corporativa. El CEO de Top Transfer refuerza la necesidad de procesos sencillos, con una comunicación clara, especialmente información clave de rendimiento de los sectores de la compañía. «La gestión tiene que ser como una cascada, de arriba a abajo en la jerarquía de sectores, porque quien esté a cargo, además de ser un ejemplo para seguir, necesita gestionar a todo el equipo para que todos estén alineados con la visión, misión y valores de la empresa», concluye el CEO.



[o fim da complexidade]



Importação



Exportação



Serviços
diferenciados



Investimentos



Safetrading
international business



49 3323 2362



49 99928 5262

O fim da complexidade pelo domínio do conhecimento.

A Safetrading atua no mercado brasileiro a mais de 14 anos, operacionalizando exportações, importações e investimentos internacionais em variados graus de complexidade.

O conhecimento, a segurança e as soluções inovadoras em Negócios Internacionais são o nosso tripé para operacionalizar a melhor alternativa de exportação, importação e investimentos.

Assim, o nosso conhecimento ajuda a promover o fim da complexidade em seus negócios internacionais e, em consequência, sucesso empresarial.

SOLUÇÕES OFERTADAS:

- Gestão de importações;
- Gestão de exportações;
- Gestão de operações da Drawback;
- Gestão de operações de câmbio;
- Gestão de operações financeiras internacionais;
- Gestão de registros de Sislocam;
- Gestão de serviços aduaneiros;
- Gestão de transporte e logística internacional;
- Gestão tributária internacional;
- Gestão e planejamento de investimentos internacionais;
- Serviços técnicos de consultoria e assessoria internacional;
- Projetos de pesquisa e viabilidade de negócios internacionais;
- Inteligência comercial;

A Safetrading International Business é a solução para o fim da complexidade nas suas exportações, importações e investimentos estrangeiros no Brasil. Nossa equipe possui know-how e sabe fazer melhor e com mais segurança.

www.safetrading.com.br

[inteligência competitiva em negócios internacionais seguros]

LIMA FERREIRA ADVOGADOS

Fundada en Brasilia en 2010, la Firma Lima Ferreira Advogados opera en diferentes ramas del Derecho, con actividades consultivas y de litigio, principalmente en Derecho Comercial. Un equipo con un perfil joven lidera los servicios y desarrolla herramientas legales multidisciplinarias, combinando tecnología e innovación con la tradición de oficinas centenarias.

El servicio está destinado a empresas de todos los tamaños, desde micro a grandes organizaciones, incluso con asistencia a grupos que necesitan consultoría preventiva o requieren tratamiento en disputas procesales complejas.

Especialista en empresas que enfrentan dificultades financieras, Lima Ferreira Advogados actúa en la contención de ejecuciones, ofreciendo soluciones legales inteligentes que minimizan las pérdidas y aumentan las ganancias. En el ámbito del Derecho Bancario, supervisa la revisión de los contratos con las instituciones financieras a fin de combatir los abusos.

La abogada y socia fundadora, Luana Lima Freitas Ferreira, explica que la firma cuenta con 20 colaboradores directos y más de 30 corresponsales legales ubicados en todos los estados del territorio nacional. También comenta que todos los servicios valoran la





calidad y pasan por el amparo de un enfoque estratégico que busca la eficiencia total, haciendo que la firma sea más competitiva en el mercado.

«La gestión de la calidad se realiza diariamente en todos los procesos organizativos, desde los internos, con el control de las operaciones legales temáticas, hasta los modelos de relación con los clientes. La firma tiene la misión de brindar servicios legales con calidad, competencia, transparencia y modernidad», menciona.

Estas acciones también están relacionadas con la promoción de la

educación y el respeto a la diversidad. Según Luana, estos aspectos son esenciales para todo lo que se hace en la sociedad. «Por esta razón, se implementó un sistema de cuotas, dando oportunidades de trabajo a quienes provenían de la educación pública o contaron con una beca completa. La mayoría de los bufetes de abogados han hecho lugares para abogados que provienen de universidades de renombre y que deben tener un vehículo. Lima Ferreira Advogados no contrata bajo estos requisitos, sino que valora, sobre todo, la capacidad y el compromiso del candidato», comenta, revelando que varios colaboradores ya han sido contratados en esta condición y los resultados han sido positivos y alentadores.

La oficina cree que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un llamado global a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el medio ambiente y el clima, y garantizar que las personas puedan disfrutar de paz y prosperidad en todas partes. Los objetivos también buscan satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para hacer lo mismo.

Frente a esto, Luana considera que, a pesar de las dificultades para su implementación, los ODS tienen un gran poder movilizador porque son una agenda positiva de oportuni-

dades, que favorecen una mayor articulación entre diferentes sectores y fuerzas políticas. Sin embargo, considera la necesidad de aclarar la responsabilidad de la acción, que no solo debe atribuirse a las grandes empresas y organizaciones, sino también a las micro y pequeñas empresas. «El porcentaje de MyPE en las empresas brasileñas es de alrededor del 95%, y es suficiente para apoyar a toda la sociedad si los objetivos fueran aplicados por todos los emprendimientos de este tamaño», garantiza.

Debido a que es un trabajo predominantemente intelectual, una firma de abogados no genera grandes impactos ambientales, sin embargo, la Oficina Lima Ferreira Advogados busca actuar con la máxima prudencia mediante la aplicación de métodos de ahorro de energía e insumos.

Mediante el uso de un software legal para la gestión de operaciones, la carga automática de publicaciones y el archivo adjunto de documentos libera a la empresa de archivos físicos, eliminando el uso de papel e impresora. Además, en la necesidad de la debida diligencia externa, se colocan coches eléctricos a disposición de los colaboradores para que no se genere contaminación del aire o calor de combustión.

Por otro lado, el desempeño del trabajo es evaluado por indicadores y



acompañado por ciertos profesionales. Este análisis considera la satisfacción de clientes y proveedores. «La efectividad de la prestación del servicio legal se materializa con la entrega del resultado cualitativo y antes de lo previsto», afirma Luana, señalando que la banca se diferencia por implementar un esquema de mapeo procedimental, realizando un trabajo económico financiero que causa menos impacto. «En este escenario, la firma promueve la actualización legal al brindar cursos especializados a sus colaboradores y la participación en las ganancias de los procesos bajo su administración».



Asimismo, el compromiso de Lima Ferreira Advogados es ofrecer soluciones corporativas de alta calidad, que colaboren con la visión de alcanzar el más alto grado de calidad en la prestación de servicios legales, basados en principios éticos y morales. Para ello, cuenta con un software legal para la gestión de la operación, desarrollado para organizar y controlar de forma eficiente y segura el trámite de procesos y compromisos.

Dentro de un programa de compliance, todas las prácticas y conductas de la oficina se registran en un sistema que utiliza inteligencia artificial para juzgar si el desempeño cumple con la legislación en general, detectando, previniendo y corrigiendo riesgos

y posibles actos ilegales. A partir de la identificación de eventos de riesgo, con sus causas y consecuencias, se define la respuesta que se dará.

«Hoy en día, el principal desafío sigue radicando en la concientización de todos los agentes sobre la necesidad de aplicar la práctica, pero poco a poco este proceso ha ganado más adeptos porque optimiza las actividades y elimina el riesgo del negocio, además de brindar mayor seguridad jurídica, asegurando a los clientes y a la sociedad en general que sus colaboradores se basan en criterios de integridad y cumplimiento definidos en la metodología implementada», explica.

Como consecuencia, la adopción e implementación de un sistema de calidad permiten la aparición de beneficios para la organización, siendo el objetivo principal mejorar el desempeño del despacho frente a los competidores, obteniendo ganancias, satisfacción del cliente, reducción de costos, mejora continua de la calidad, aumento de la participación en el mercado, asegurando un nivel adecuado de confianza en los servicios prestados, incentivos para mejorar la calidad de vida en el trabajo y, por último, la motivación y mayor compromiso de los colaboradores.





LIMA FERREIRA

— A D V O G A D O S —



www.limaferreiraadvogados.com.br



SHN Qd. 01, bloco A, sala 515 - Ed. Le Quartier - Brasília-DF

SAFETRAIDING INTERNATIONAL BUSINESS

Operando en el mercado por más de 10 años, Safetrading International Business actúa con exportaciones, importaciones e inversiones internacionales. Formalmente constituida en agosto de 2007, la compañía inició operaciones en abril de 2009 y tiene su sede en la ciudad de Chapecó, Santa Catarina. La experiencia profesional de los fundadores del Banco do Brasil como supervisor de la Cartera de Comercio Exterior, implementación del comercio exterior en CESEC y como gerente de negocios internacionales y educador corporativo.

Los colaboradores son profesionales que, desde hace más de 30 años, acumulan estudios, investigaciones, publicaciones y experiencias, con conocimientos y cualificación técnica para llevar a cabo de forma segura la gestión integrada de los negocios internacionales. Según el CEO Jacob Paulo Kunzler, la compañía es reconocida en el mercado como una referencia en inteligencia competitiva y segura en los negocios internacionales. Hoy en día, las exportaciones se destinan a más de 10 países y las importaciones se originan en más de 30 naciones.





La misión principal de la compañía es desarrollar inteligencia continua para negocios internacionales seguros que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores asociados y colaboradores. Para ello, se basa en la diplomacia empresarial, que orienta los principios de las relaciones; el crecimiento sostenible del comercio sin fronteras con respecto a los seres humanos, las leyes y el medio ambiente; y la pasión del equipo por los negocios internacionales, que impulsa la energía, el know-how y la satisfacción de todos.

Ocho colaboradores trabajan directamente y unos 50 de forma indirecta, a través de alianzas con proveedores y socios comerciales. Kunzler llama la atención sobre los resultados generados con el negocio desarrollado para los clientes, en Brasil y en el extranjero, que pueden impactar directa o indirectamente hasta 5000 personas.

Con un programa de Calidad Total, Safetrading International Business orienta sus acciones sobre resultados, seguridad y transparencia, apuntando hacia el fin de la buro-

cracia para los clientes en exportaciones, importaciones e inversiones. Estos valores no dejaron de guiar el trabajo, incluso con el inicio de la pandemia de la covid-19, lo que provocó que la empresa adoptara un trabajo parcialmente remoto y constantes estímulos a la cualificación y al desarrollo humano y profesional.

Con el objetivo de formalizar la adhesión al Pacto Global, la compañía considera que los Objetivos de Desarrollo Sostenible son fundamentales para el desarrollo humano, social, ambiental y económico. Para ello, todos los colaboradores y socios poseen un certificado digital, es decir, el uso de la firma digital (e-CPF) está en plena consolidación en los procesos internos. «Estamos comprometidos con el cambio cultural necesario de todos nuestros clientes, proveedores y socios para tomar también la práctica de la firma digital», señala Kunzler.

El impacto de la acción se puede observar por el número de procesos anuales de importación y exportación, así como por los contratos fir-



mados anualmente. El CEO comenta que el principal reto de la empresa es compartir este conocimiento con personas externas —clientes, proveedores y socios— para utilizar las herramientas, la tecnología y los procedimientos para e-CPF en los documentos. «El resultado es renunciar a lo que actualmente ya no es necesario hacer en Brasil, como imprimir contratos y otros documentos, firmar con un lapicero, ir al servicio público para realizar el reconocimiento de las empresas», dice.

Respecto a la Responsabilidad Social

Corporativa, la empresa formaliza contratos de los principios de cumplimiento, seguridad y transparencia en todas las operaciones. Desde el año 2015, en todos los contratos con terceros, se registran las siguientes cláusulas que comprometen a las partes: la Ley de Lavado de Dinero, la Ley Anticorrupción y la Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD). Como resultado, la empresa se aseguró el compromiso y esfuerzos recíprocos de las partes contractuales, con ética y transparencia, cumplimiento documental y respeto a las leyes aplicadas.

Kunzler explica que la mejor satisfacción se puede ver cuando un cliente designa al equipo de Safetrading a clientes potenciales en el mercado, que colabora con una buena gestión. Para ello, la reputación corporativa es un reflejo y se demuestra, día a día, en el mercado empresarial internacional a través de la eficiencia, eficacia y efectividad de cada miembro del equipo y aplicada en la conducción de cada operación.

Así, los colaboradores son el primer grupo de interés que participa con los resultados financieros conseguidos cada periodo como consecuencia de la dedicación y profesionalidad. Los clientes son el segundo grupo, que busca cada vez más servicios con calidad, seguridad, transparencia y costos optimizados y compatibles con el mercado. Y los socios son los



terceros, que apuestan su capital y asumen altos riesgos financieros, operativos, fiscales y cambiarios.

En este contexto, el mayor reto es la adaptación a la cultura empresarial y la auditoría aplicada a los procesos. Kunzler revela que la adaptación de los nuevos colaboradores a la cultura empresarial es un desafío porque los resultados negativos y positivos son generados por todos los involucrados, en conjunto, a través de procedimientos operativos y burocráticos, que se secuencian,

donde cada empleado cobra la calidad de los servicios prestados por su compañero colaborador de la etapa anterior del procedimiento en el Estándar Safetrading.

Por ello, según el CEO, el principal reto sigue siendo encontrar personas calificadas en el mercado laboral que contribuyan eficazmente a la mejora de los procesos, que se intelectualicen, y que, de forma consciente y constructiva, agreguen valor al negocio.



DIRECCIÓN
ESTRATEGICA
nuevas ideas, líderes y negocios

**...sin objetivos
no hay DIRECCIÓN**

**...sin ESTRATEGIA
no hay resultados**

CALDAS ADVOCACIA

Ubicada en la capital del estado Pernambuco, Recife, en Brasil, Caldas Advocacia, desde 2015, presenta negocios y soluciones innovadoras, buscando agregar valor a las corporaciones y maximizar las ganancias, la generación de efectivo y la garantía de supervivencia y longevidad del negocio.

Según el abogado y socio fundador, Vinícius Caldas, la firma se ha especializado a lo largo de sus cinco años de operación, lo que se suma a los diez años de experiencia de su socio fundador y su equipo en el servicio a clientes en el mercado corporativo medio, con ingresos anuales de alrededor de R\$ 200 millones por empresa. Para ello trabajan 20 funcionarios, de los cuales diez son colaboradores indirectos.

Con relación a los servicios, el compromiso es ofrecer todas las estrategias legales, financieras y Business Management Strategies, necesarias para que los clientes logren el éxito de su negocio. Así, cuatro pilares de actuación sustentan el trabajo y pasan por el compromiso con los resultados, en los que todos comparten la misma visión de los clientes; creatividad y estrategia; por la dedicación y la agilidad, con acciones rápidas frente a los desafíos e innovaciones; valor y determinación.

Caldas explica que se ha desplegado un departamento de controloría legal para garantizar la calidad de los productos que brindan en el mercado y la estandarización de las piezas procesuales, además de garantizar



la satisfacción del cliente. «El objetivo es que toda la información llegue a los clientes de manera rápida y eficiente, ayudando a sus procesos de toma de decisiones», afirma.

En este contexto, el principal reto es tratar de unir la velocidad de investigación y desarrollo de nuevas ideas, tesis jurídicas, estrategias para atender a los clientes dentro de un mercado jurídico, en el que el poder judicial es cada vez más rápido en su juicio, haciendo mucho más difícil de lograr el favorecimiento de decisiones dirigidas al ámbito privado de las instituciones.



«Combinar la velocidad de la innovación con el aumento de la demanda se ha convertido en un desafío constante para Caldas Advocacia», señala. Para ello, se están realizando inversiones en un departamento de Tecnologías de la Información para desarrollar un software propio, que ofrezca más rapidez y calidad a los servicios.

El desarrollo sostenible también es una guía tanto para la corporación como para los clientes. Caldas señala que la oficina fomenta el uso de energías renovables, la reducción de emisiones de contaminantes o agentes contaminantes, por ejemplo, los supermercados no utilizan bolsas de plástico o biodegradables.

«Al ser un despacho de abogados, Caldas Advocacia ya está consagrada como una empresa con bajo impacto ambiental. Pero, aun así, preocupados por los impactos en el medio ambiente y el desarrollo sostenible de la economía, alentamos a todos nuestros colaboradores a practicar la reducción del consumo de electricidad, el uso de papel, la reducción de impresiones gráficas y el uso de energía limpia y renovable», afirma.

Estas acciones contribuyen a la satisfacción de clientes y proveedores. Caldas destaca que, para que las actividades de los proveedores externos e internos se realicen en su totalidad, el despacho adopta las mejores prácticas para un alto nivel de desarrollo y competitividad, considerando la



satisfacción de los colaboradores al insertarse en el ambiente de trabajo.

Respecto a los clientes, en primer lugar, los servicios apuntan a resultados. «Al fin y al cabo, nuestro lema consiste en “los resultados importan”, y estos resultados provienen de victorias judiciales, planificación estratégica sólida, apoyo en decisiones estratégicas, inversión e incentivo sostenible, buscando siempre entregar lo más innovador del mercado», subraya.

Las acciones sociales también forman parte de los proyectos de Caldas Advocacia. Entre los años de 2018 y 2019, una asociación con Fundação Terra —un programa social de la Iglesia Católica, que tiene operaciones en el interior de Pernambuco— ayudó en la vida cotidiana de los niños y las familias sin recursos. «Hemos trabajado para recaudar

fondos de los clientes para la fundación, con el fin de ayudar a los cientos de familias que dependen de este proyecto», explica. Sin embargo, debido a la pandemia de la covid-19, hubo una pausa el apoyo financiero, como consecuencia del distanciamiento de las familias y la crisis económica que golpeó a los clientes.

Caldas afirma que, en cualquiera de los casos o causas, la actuación de la empresa debe ser con absoluta transparencia y exención, lo que hace posibles los casos de éxito. «Caldas Advocacia sigue apostando por una buena gestión desde sus inicios. Esto fue lo que impactó directamente en la vertiginosa empresa, que trae consigo una visión en el mercado de referencia regional, una buena gestión, calidad en sus procesos internos y eficiencia en la búsqueda de resultados», concluye.



RECONHECIMENTO POR NOSSO DIFERENCIAL



A **CLEAN SOLUÇÕES** é uma empresa moderna inspirada nas melhores práticas corporativas do ramo de limpeza, conservação e serviços terceirizados. Nossos profissionais têm experiência na prestação de serviços com excelência e eficiência. A equipe é altamente qualificada, treinada e uniformizada, o que nos dá credibilidade e nos garante excelentes resultados.



PRIMEIRA EMPRESA DE TERCEIRIZAÇÃO A IMPLANTAR UMA UNIVERSIDADE CORPORATIVA



Visando qualificar e ampliar novos horizontes, a Clean Soluções desenvolveu uma plataforma digital de ensino, um modelo de educação empresarial conhecido como Universidade Corporativa. Aberta ao público em geral, na plataforma o aluno encontra mais de 200 cursos de qualificação profissional, elevando seu conhecimento técnico e criando uma nova perspectiva empresarial para o ramo de terceirização de mão-de-obra.



**Conheça nossa webpágina e
siga-nos em nossa rede social**



@clean_solucoes



GREEN GOLD COMPANY

Green Gold Company es una empresa que desarrolla proyectos de energías renovables y parques eólicos y fotovoltaicos. Con sede en Chile, la organización nació en 2006 con los propietarios, Miguel Ángel Serra y Jeannette Vásquez, actual gerente.

Inicialmente, se especializaron en la industria de la construcción. Como ingeniero civil, Serra estuvo a cargo de proyectos y obras de construcción, mientras que Jeannette se dedicó al área administrativa y financiera. Después de una crisis económica en el país, se dieron cuenta de la necesidad de reinención, fue cuando surgió Green Gold Company, que dirige

negocios en el campo de la maquinaria pesada con importación de nuevas tecnologías bajo el lema «Cruzamos el mundo para usted».

Posteriormente, empezaron a establecerse alianzas con el comercio mundial. Para estos trabajos, 50 personas conforman la plantilla de funcionarios directos por proyecto, además de colaboradores indirectos.

Según Jeannette, como la compañía siempre ha estado a la vanguardia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la atención se centra en la energía limpia y asequible, con el objetivo de



proporcionar trabajo y crecimiento sostenible a través de la modernización, el empleo, el espíritu empresarial y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas.

«The Green Gold Company, gracias a su trabajo, también contribuye a las ciudades y comunidades que están conectadas, independientemente de dónde se encuentren. El trabajo ha ayudado a diferentes localidades a tener este beneficio. Bajo la visión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, vale la pena mencionar que la maquinaria de zanjado no contamina y no produce desechos que perjudique al medio ambiente por lo que nuestra producción es responsable en el uso eficiente de los recursos naturales», señala.

También en este contexto, la compañía adopta un programa de calidad que cuenta con medidas



para combatir el cambio climático y sus efectos, además de un protocolo de resiliencia a los riesgos relacionados con el clima, la gestión eficiente de residuos y la producción sostenible. La principal directriz es el respeto por el medio ambiente y el desarrollo sostenible en este campo.



«La mayor parte de los trabajos fotovoltaicos en Chile es realizado en el norte del territorio, donde se encuentra el desierto más árido del mundo; pero también es una zona arqueológica muy poco estudiada, lo que hace que Green Gold Company, en su afán de cooperar con la historia nacional, haya preparado a su personal, quienes se encuentran capacitados para enfrentar cualquier situación en terreno», explica.



En relación con la comunidad, la compañía mantiene una fundación de ayuda social, «Mujeres Todas», que tiene como objetivo lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y niñas de bajos recursos. También se encuentra entre los objetivos del proyecto la creación de liderazgo social, dirigiendo la ayuda a las comunidades rurales con suministro de energía y educación.

Este sistema de gestión refleja en la reputación de la empresa, que busca estrategias responsables de la satisfacción de sus grupos de interés. Jeannette comenta que la Green Gold Company siempre se ha caracterizado por mantener un grupo de profesionales adecuados en cada puesto de trabajo, im-

poniendo nuevos términos de gestión.

«La compañía aplica normas nacionales e internacionales en cada desafío, contemplando nuevas tecnologías y maquinarias que benefician en forma directa cada proyecto», asegura, añadiendo que la organización valora la prevención de riesgos, la seguridad profesional, la seguridad ambiental, así como la mejora continua en la prestación de servicios.



¿FRÍO Ó CALOR?

¡NOSOTROS TENEMOS LA SOLUCIÓN!



Frick
INDUSTRIAL REFRIGERATION



Mecalor

REFRIGERACIÓN

BIOCOOL
ECC Cooling Solutions

MASTER
CLIMATE SOLUTIONS



BIOCLIMATIZACIÓN



ecoHeater
-sieger

CALEFACCIÓN RADIANTE

SODECA
D+D

SICFLUX

SMART FAN
VENTILADORES INTELIGENTES

VENTILACIÓN

SOLUCIONES DE INGENIERÍA

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



sieger

es ingeniería inteligente

VERTILE SOLUÇÕES EMPRESARIAIS LTDA

La integración del conocimiento académico y la sociedad está en el ADN de Vertile Soluções Empresariais, que ofrece consultorías, auditorías y formación profesional centrada en la gestión empresarial, democratizando el conocimiento y posibilitando la transformación de forma sostenida. Ubicada en Río de Janeiro, la organización brinda servicios a los mercados locales, regionales y nacionales, a través de una red de 50 profesionales independientes, quienes actúan como socios en un régimen de contrato bajo demanda.

Las acciones dentro de la empresa se basan en valores que apuntan a resultados y armonía en el ambiente de trabajo. A través del pilar de conocimiento, es posible dirigir la acción organizacional para contribuir e influir en el logro de resultados que impacten positivamente a las partes interesadas. La empatía, por otro lado, se forma un ambiente saludable y estimulante, con oportunidades para el desarrollo del conocimiento organizacional. La gestión es guiada bajo la búsqueda de la excelencia en la provisión de productos y servicios.

La administradora Cleide Carvalho explica que Vertile Soluções Empresariais tiene un programa de Calidad Total alineado con los principios de ISO 9001:2015. La compañía también adopta un código de conducta basado en los fundamentos de rendimiento y solidifica el compromiso con la creación de valor para las partes interesadas en equilibrio con los preceptos éticos.

El documento también reitera a cada individuo la importancia de su papel en la convivencia armoniosa, ética y profesional dentro y fuera del entorno corporativo. La Política Institucional presenta los parámetros dentro de los cuales deben desarrollarse las acciones de la organización y sus miembros, en el cumplimiento de la





misión para lograr la visión.

En este conjunto, se adoptan estrategias para la satisfacción de los grupos de interés. El factor principal está en el cumplimiento de los compromisos empresariales a través de procesos sostenibles con el menor impacto ambiental posible, seguro y saludable que protejan la vida de los clientes, colaboradores y visitantes, eliminando peligros y minimizando los riesgos de salud y seguridad.

Según Cleide, el principal reto, en este contexto, radica en la variabilidad del nivel de madurez de los sistemas de gestión de los agentes implicados. «A veces esto puede afectar negativamente los resultados planificados», comenta.

Asimismo, la compañía considera que estas acciones reflejan y contribuyen a la satisfacción de clientes y proveedores, ya que el valor añadido a las soluciones, realizado a través de alianzas estratégicas, aporta mayor agilidad, optimiza procesos y permite a clientes y potenciales

una toma de decisiones más asertiva, que se convierte en un diferencial.

La atención también se centra en el cuidado del medio ambiente, con acciones prácticas, en las que todos los residuos generados se destinan a un lugar adecuado. La compañía también cuenta con un sistema estructurado basado en el 6R, en el que la reducción de la generación de residuos es el eje principal.

En el campo de la Responsabilidad Social Corporativa, la Universidad Corporativa de Vertile, llamada UniVertile, ofrece cursos de capacitación gratuitos en las áreas de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional y ESG. La adopción de dichas metodologías y programas se centra en la buena gestión, que, para Vertile Soluções Empresariais, va más allá de los límites físicos de una empresa, se inserta en el contexto en el que opera, abarca todas las variables y termina por reflejar en una buena reputación.



UniVertile®
Saberes Integrados

Soluções Empresariais

Gera Valor.



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

QUALITY MAGAZINE

EDIÇÃO 246

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG