



# QUALITY

**MAGAZINE**

## NOTA CENTRAL

ESG – APLICACIÓN DE ACCIONES  
MEDIOAMBIENTALES EN LAS PYME

Educación de Calidad para la Transformación Digital  
para Recuperarse en una Economía Verde

**ALFONSO NAVARRO**

La revolución de la sostenibilidad

**MG. ALDO PIÑERO**

Esg y estrategia: el movimiento de  
«jaque mate» para garantizar el desarrollo  
y la sostenibilidad de los negocios y la sociedad

**DIEGO CARBONELL**

Rehabilitación ambiental de antigua  
área de exploración Minera utilizando residuos  
sólidos de construcción civil

**MARCO BORGE NETTO**

**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**DR. RAPHAEL BRIGAGÃO ALCÂNTARA**

**+12  
PERFILES**



RED GLOBAL  
DE MENTORES

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

HAY MILS 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 MAS RAPIDA, SEGURA Y CON MENOS DOLOR.  
¿ESE O ESA ERES TÚ, SU MENTOR O MENTORA?

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

“  
DÉJANOS  
DARTE ESA  
CREDIBILIDAD  
CON UNA  
CERTIFICACIÓN  
PROFESIONAL.  
”

¡CONSIGUE AHORA TU CERTIFICACIÓN  
COMO MENTOR O MENTORA PROFESIONAL!

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

RED GLOBAL DE MENTORES  
LA RED DE MENTORES MUNDO DE HELP POINTS  
DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL DE LA RED DE MENTORES

TELÉFONO: +34 91 549 04 991  
TELÉFONO: +34 91 549 04 914  
EMAIL: [INFO@RGMENTORES.ORG](mailto:info@rgmentores.org)  
[WWW.RGMENTORES.ORG](http://WWW.RGMENTORES.ORG)

# ÍNDICE

**06**

**PALABRAS DEL PRESIDENTE**  
DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

**9**

**ESG – APLICACIÓN DE ACCIONES MEDIOAMBIENTALES EN LAS PYME**

**10**

**EDUCACIÓN DE CALIDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**  
ALFONSO NAVARRO

**16**

**LA REVOLUCION DE LA SOSTENIBILIDAD**  
MG. ALDO PIÑERO

**21**

**ESG Y ESTRATEGIA: EL MOVIMIENTO DE «JAQUE MATE»**  
DIEGO CARBONELL

**26**

**REHABILITACIÓN AMBIENTAL DE ANTIGUA ÁREA DE EXPLORACIÓN MINERA**  
MARCO BORGE NETTO

**38**

**ENTREVISTA ESPECIAL:**  
**GRUPO SEMPRE SORRINDO**

**44**

**NOTA CENTRAL**

**50**

**REPORTAJE ESPECIAL:**  
**IMPERWASH**

**54**

**REPORTAJES:**

**55**

**COMPUSOLUCIONES S.R.L**

**58**

**MÍDIA IN LED**

**61**

**WF PRODUTOS MÉDICOS**

**65**

**FONNTES GEOTÉCNICA**

**69**

**LC BERNARDES ADVOCACIA E ASSESSORIA JURÍDICA**

**72**

**BOX BRASIL**

**76**

**BESTINPROGROUP**

**80**

**GONZÁLEZ DE ARAUJO CONSULTORES**

**85**

**ZOME HOLDING**

**89**

**V.V REFEIÇÕES LTDA**

**93**

**LANS, S.A. DE C.V.**

**97**

**SEBOING LTDA**



**DR. DANIEL MAXIMILIANO 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  
lucas@laqi.org



**PALABRAS DEL PRESIDENTE**

¡Bienvenidos al número 248 de nuestra Quality Magazine!

Como siempre, es un placer escribirles, más aún cuando nos acercamos a un eje tan relevante en el mundo empresarial, como el que se recoge en esta edición de febrero, “ESG - implementación de acciones ambientales en las PMEs”.

Sabemos que el tema tiene un impacto no solo en los miembros de LAQI, sino también en todos los grupos que valoran la implementación de la sustentabilidad. Así, deseamos contribuir con contenidos de calidad para enriquecer la percepción sobre el tema.

Nuestro deseo es que nuestros #LAQInoamericanos estén siempre comprometidos y con información relevante para liderar el cambio, siempre enfocados en la calidad, la excelencia y la mejora continua. En LAQI enfocamos nuestros esfuerzos en compartir datos que colaboren con iniciativas creativas, innovadoras y promuevan cambios positivos en las organizaciones, especialmente en la implementación de programas que amplíen la mirada en temas ambientales. En medio de una serie de cambios, muchos de ellos derivados de la crisis sanitaria del covid-19, no se puede prescindir de acciones hacia el medio ambiente.

En esta edición también hemos elaborado el perfil de 12 miembros de nuestra Organización que están comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Es nuestro orgullo presentarlos a nuestra comunidad de miembros y reconocer su compromiso público.

Me despido no sin antes expresar mi más profundo aprecio y agradecimiento a cada uno de ustedes, #LAQInoamericans.

¡Hasta luego!

Un abrazo fraterno,

Daniel Maximiliano Da Costa  
Fundador y CEO  
Latin American Quality Institute



*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

SECRETARIO

PRESIDENTE

1

de cada 750 bebés nacidos tiene síndrome de Down



Colectivo 21  
Perú

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

## ¿Qué es el síndrome de Down?

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

## ¿Quiénes somos?

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

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



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



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

## Nuestras líneas de trabajo:



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



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



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



Inclusión Laboral: Talleres de preparación para el trabajo.



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

# ESG

## ESG – APLICACIÓN DE ACCIONES MEDIOAMBIENTALES EN LAS

## Educación de Calidad para la Transformación Digital para Recuperarse en una Economía Verde para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A medida que algunas economías comienzan a reabrirse y recuperarse de la pandemia, recordamos que, desde 2019, los progresos en muchos ODS no estaban en camino de cumplir el plazo de 2030, sino para la construcción de lo que es una economía más inclusiva, verde y resiliente.

La pandemia ha demostrado la importancia de la tecnología y en muchos casos ha acelerado la transformación digital. Hemos examinado las tendencias emergentes sobre algunas tecnologías clave en las economías en desarrollo que tienen el potencial de contribuir a la realización de una economía verde y resistente al clima a largo plazo.

Las tecnologías nuevas o más baratas han hecho que los datos geoespaciales sean más accesibles. En los pequeños Estados insulares en desarrollo, que se enfrentan a riesgos inmediatos de aumento del mar y condiciones climáticas extremas inducidas por el cambio climático, las nuevas tecnologías desempeñan un papel clave. Los datos espaciales para identificar cómo aumentar el manejo forestal entre los grupos indígenas y ayudar al gobierno a trazar un plan de recuperación forestal, también se pueden utilizar para desarrollar programas de microseguros para los agricultores, aunque hay algunos abismos que cruzar. Los datos de precipitación por satélite y una aplicación móvil per-

miten pagos automatizados sin problemas a los agricultores en caso de pérdida de cultivos debido a precipitaciones significativamente por encima o por debajo de la media. Esto puede mejorar la resiliencia y los medios de vida de muchos agricultores de los países en desarrollo.

Los sensores más pequeños y baratos permiten la recopilación de datos ambientales en tiempo real y la gestión eficiente de los recursos. Las aplicaciones del "internet de las cosas" están creciendo, desde la movilidad inteligente y las ciudades inteligentes hasta la agricultura inteligente, como los sistemas de riego y la gestión de la cadena de valor. Los metros inteligentes son clave para escalar las energías renovables, tanto dentro como fuera de la red. Permiten el monitoreo en tiempo real de la demanda y la oferta y abren puertas a otras aplicaciones como el pago inteligente y la medición, que es una de las herramientas para desarriscar la inversión en energías renovables en muchos países en desarrollo. Las ONG y el mundo académico también están explorando aplicaciones únicas en los ciclos de monitoreo y aprendizaje de proyectos.

La tendencia al alza de los compromisos de las empresas con la sostenibilidad está bien documentada, pero es una cuestión importante si esos compromisos son para fines de marca o

para mitigar el cambio climático. Llevar a cabo el negocio como de costumbre y luego informar sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como una idea posterior no es suficiente. El cambio sustancial debe venir de pensar a través del impacto en todas las capas de operaciones, desde la cadena de suministro, hasta la contratación, la ejecución de instalaciones, la producción y más allá.

Para que las empresas promuevan con éxito la sostenibilidad, no pueden trabajar en silos. Es necesario construir un ecosistema intersectorial de asociaciones entre gobiernos, empresas y organizaciones sin fines de lucro. Esto garantizará que las organizaciones se beneficien de las mejores prácticas y evitará «reinventar la rueda» siempre que sea posible.

Para el 2030, debemos garantizar que todos los alumnos (de todas las edades) adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, economía verde con enfoque a la economía verde, entre otros medios.

Meta 4.7 del ODS 4: EDUCACION DE CALIDAD

Aprender de estas experiencias —y de sus desafíos y lecciones aprendidas— nos permitirá continuar incrementando nuestros aprendizajes acerca de cómo lograr un mundo en que el desarrollo sostenible y muchos otros objetivos sean una realidad, desde una perspectiva multidimensional e intersectorial, con una vocación transformativa y de colaboración.

La educación es un derecho humano y, como tal, debe ser garantizado, ya que presenta un carácter universal, indivisible y exigible. El derecho se cumple cuando la educación es sensible a las necesidades particulares de cada estudiante, se aprende y enseña con dignidad, sin violencia y sin prejuicios. De este modo, se logra una educación justa y equitativa.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es la hoja de ruta que involucra a todos sin discriminar las edades que uno tiene, de que religión es, de género es, si tiene alguna discapacidad. Todos están para hacer más acciones, ideas innovadoras, crear sinergias, crear conocimiento, crear conciencia, crear sensibilización para lograr los objetivos de desarrollo sostenible.

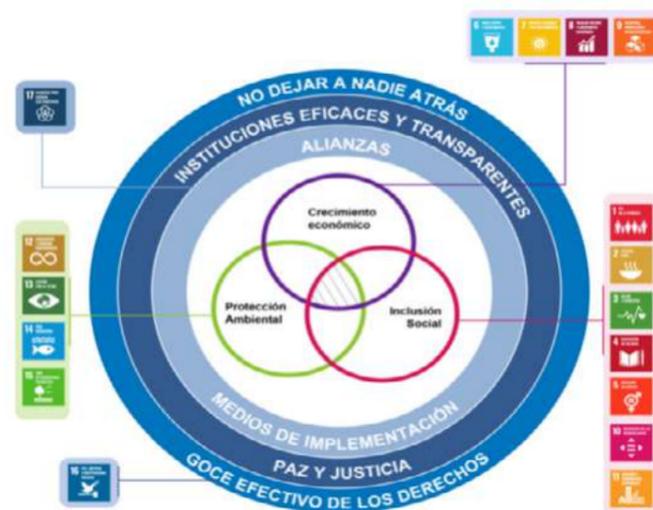
Un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los go-

biernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas, que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.

micos para que estén en sintonía con la búsqueda del desarrollo y una buena calidad de vida.

Se asume que la educación es la herramienta más adecuada para concientizar acerca de los desafíos que plantean las problemáticas globales, como el cambio climático, ya que acerca a las personas y a las comunidades las competencias necesarias para construir sociedades sostenibles.

- Educación para la ciudadanía mundial (ECM): es definida por la UNESCO como aquella que se propone estimular al alumnado de todas las edades para que asuman roles activos, tanto a nivel local como global, en la construcción de sociedades más pacíficas, tolerantes, inclusivas y seguras. Tiene como objetivo inculcar a las personas los conocimientos, los valores, las actitudes y los comportamientos que constituyen la base de una ciudadanía mundial responsable, participativa y comprometida con la construcción de un mundo más inclusivo, justo y pacífico. La ECM está basada en tres ámbitos del aprendizaje: el cognitivo, es decir las capacidades de reflexión y de adquisición de conocimientos necesarias para comprender mejor el mundo y sus complejidades; el socioemocional, que se refiere valores, actitudes y competencias sociales que contribuyen al desarrollo afectivo, psicosocial y físico del alumnado, y les permiten vivir con los demás de forma respetuosa y pacífica; y el conductual, es



Fuente: Naciones Unidas Argentina

- Educación para el desarrollo sostenible (EDS): tiene por objeto la promoción de actitudes y capacidades, como también la adquisición de conocimientos que permitan tomar decisiones fundamentadas en beneficio propio y de los demás, ahora y en el futuro. También permite poner en práctica esas decisiones teniendo en cuenta los aspectos ambientales, sociales y econó-

decir, conducta, desempeño, aplicación práctica y compromiso.

Para tomar el rumbo hacia la sostenibilidad, es necesario que los modelos de desarrollo no sean valorados exclusivamente por el crecimiento económico. Se precisa una ciudadanía responsable, con pensamiento crítico y conciencia del entramado económico, ambiental y social.

En forma transversal a otros Objetivos de Desarrollo Sostenible, la EDS contribuye a la producción y al consumo responsables. De esta manera, promueve la educación sobre el cambio climático a lo largo de toda la trayectoria de vida, para permitir la toma de decisiones bien informadas e incrementar las capacidades de las comunidades para la adopción de estilos de vida sostenibles.

- Educación para la igualdad de género: implica la transmisión de actitudes y valores favorables a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas independientemente de su identidad y orientación sexual. La igualdad de género es una prioridad a escala global que ocupa un lugar en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Específicamente, en el ODS 5, que tiene como finalidad «lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas».

- Educación para la valoración de la diversidad cultural: reconoce y legitima

las diferencias culturales entre diversos grupos humanos, así como la existencia, convivencia e interacción entre diferentes culturas. Valora la diversidad cultural como fuente de creatividad, crecimiento y desarrollo humano, y rechaza su prevalencia como motivo de exclusión social y discriminación. La educación para la valoración de la diversidad cultural se ocupa de que se conozcan los aportes culturales y las diversas cosmovisiones, que se descubran las diferencias como algo que enriquece y enseña, ofrece otras miradas del mundo, y convoca a pensar. Junto con el reconocimiento del valor de las diferencias, es necesario generalizar la indignación por las situaciones discriminatorias que llevan a desigualdades sociales, económicas y educativas.

La sociedad civil puede construir alianzas y generar cambios de abajo arriba, de Cooperación horizontal, Sur-Sur y Cooperación Triangular. Para el desarrollo de estas formas de cooperación es necesario comprender no solo las necesidades de los diferentes actores involucrados en un asunto, sino también sus capacidades de transformación y de colaboración.

La educación no formal es definida, en el glosario de la UNESCO, como aquella que representa una alternativa o un complemento a la educación formal de las personas, dentro de los procesos de aprendizaje permanente. Es reconocida como forma de garantizar el derecho a

la educación de manera universal, mediante la interpelación a todos los grupos de edad, sin estar necesariamente estructurada como una trayectoria continua. Las iniciativas de educación no formal pueden ser breves y suelen reproducirse bajo la forma de cursos, seminarios o talleres. Si proveen certificaciones, estas no son reconocidas ni califican como equivalentes a las otorgadas por la educación formal. Pueden contribuir a la alfabetización de jóvenes y adultos, a la educación de niñas y niños no escolarizados, así como a la transmisión de habilidades básicas para la vida, destrezas ocupacionales, desarrollo social o cultural.

Es hora de actuar en la Transformación de la Educación. Cuando decimos de cambios son cambios, no solo de palabra, tiene que ser de mente y corazón para lograr los objetivos de desarrollo sostenible al 2030, fijarnos en esa fecha, pero ya miramos que dicen 2040, 2050. Todavía no entendemos que debemos trabajar colaborativamente para tener todos la misma información y la interpretación que todos entendamos lo mismo que es solución en el tiempo; y que esa solución no sea un problema más grande del problema inicial para el cual habíamos encontrado esa solución.

#### Referencias:

Naciones Unidas

UNDP

UNESCO

Comentarios Propios



ALFONSO NAVARRO



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



## LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## LA REVOLUCION DE LA SOSTENIBILIDAD

Integración de los factores medioambientales, sociales y de gobernanza

### GESTION SOCIALMENTE RESPONSABLE

	<b>CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Conservación del agua</li> <li>• Cuidado del medio ambiente de la Tierra</li> </ul>
	<b>SOCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del capital humano</li> <li>• Compromiso diverso en el lugar de trabajo</li> <li>• Compromiso con las comunidades</li> </ul>
	<b>GOBERNANZA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Participación de los accionistas y transparencia</li> <li>• Privacidad de datos</li> </ul>

Propuesta de análisis previo para el Plan de Desarrollo Sostenible

¿El crecimiento económico explosivo de las instituciones del mundo no lleva a preguntarnos si este crecimiento explosivo es sano para la economía, el medio ambiente y la sociedad?

Este cuestionamiento logra que, actualmente, existan diferentes conceptos y nuevas filosofías de pensamiento acerca del impacto que tienen por misión las organizaciones con la sociedad, orientadas por los ODS —Objetivos de Desarrollo Sostenible y pronunciamientos del weforum — y las normativas ISO vigentes .

Si bien muchos países carecen de exigencias legales claras y concretas, cada vez son más las organizaciones que voluntariamente, por la visión y propia convicción de sus directivos, optan por conformarse como un nuevo concepto de organización denominado TRIPLE



### IMPACTO.

Si bien no es un modelo totalmente nuevo, sin duda que en los últimos años se ha masificado y diversificado, y diariamente se crean nuevas organizaciones de triple impacto.

Este es un modelo económico que persigue otros fines además de la rentabilidad financiera, sin que éste desaparezca, lógicamente.

Basado en tres pilares para generar su actividad económica:

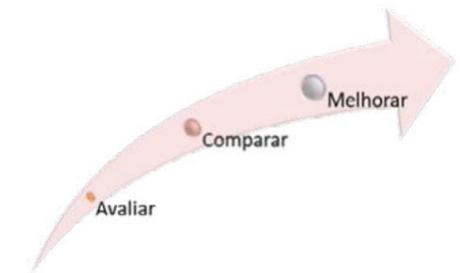
- Impacto social
- Impacto medioambiental
- Impacto económico

El aporte de estas organizaciones pretende convertirse en agentes de cambio positivo para el mundo, con un lema genérico muy amplio, pero a la vez cerrado para la gestión.

“Ser las mejores organizaciones PARA el mundo y no las mejores DEL mundo”

Algunos ejemplos de empresas que implementaron el modo triple impacto que generan actividad económica positiva

- Falabella Retail – Chile - [www.falabella.com](http://www.falabella.com)
- La Nación – Argentina - [www.lanacion.com.ar](http://www.lanacion.com.ar)



Aquellas que incorporan estos tres conceptos se consideran como de triple impacto. Si bien no hay un requisito formal para denominarse organización de triple impacto, existe actualmente una certificación otorgada por “Sistema B” –que avala a las organizaciones que cumplen con ciertos estándares de transparencia, sustentabilidad, rendición de cuentas, sostenibilidad e impacto ambiental, con el objetivo de generar un impacto general positivo.

Esta certificación es un “certificado de confianza” para el consumidor, de la misma forma que lo son las normas ISO.

Encuestas recientes indican que más del 90% de las pymes tiene conciencia sobre la relevancia de las prácticas sustentables y que un 69,24% de las pymes han implementado alguna práctica sustentable. Además, un 82,69% de los encuestados respondió que los gobiernos deben crear políticas de estado para promover o regular que las organizaciones tengan focos sustentables. Información extractada de «Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 202».

Objetivos Generales – Modelos de Construcción (propuesta genérica)

**MEDIO AMBIENTE – ODS integrantes fundamentales para objetivos de medio ambiente**

El cuidado del medioambiente no se



trata solamente de plantar árboles y apagar las luces mientras no se usan. Éste incluye todos los procesos de la organización, desde la adquisición de las materias primas en organizaciones productivas y todos los procesos por los que un producto o servicio tiene que pasar hasta su lanzamiento y venta.



Estos procesos deben ser responsables, preocupándose que las materias primas provengan de fuentes renovables o creando

un modelo de economía circular con reducción, reutilización y reciclaje de los elementos.

Otra práctica cada vez más usada es la incorporación de energías renovables en el funcionamiento de la organización, reducir el consumo energético y utilizar proveedores que también tengan prácticas medioambientales positivas.

**IMPACTO SOCIAL – ODS fundamentales para objetivos con impacto social**



Ya no basta solamente con crear puestos de trabajo y pagar impuestos, esto es lo mínimo que se espera de una organización. Las organizaciones deben responder a la solución de problemas o traba social. Además, actualmente se espera que las organizaciones adopten buenas prácticas como la igualdad e inclusión en los espacios de trabajo, remuneraciones por sobre el sueldo mínimo y prácticas que aseguren la calidad de vida de los colaboradores, como horarios flexibles, días extra de vacaciones y beneficios adicionales, entre otros.

Desarrollar programas de productividad vs paquetes de beneficios por resultados. Observando el principio WIN WIN (ganar ganar)

**GOBERNANZA — ODS integrantes fundamentales para objetivos con gobernanza**



Todas las organizaciones tienen por objetivo la rentabilidad económica. Debe estar claro y por sí solo, no tiene nada de malo, además de ser necesario para la permanencia de la organización a lo largo del tiempo.

Sin embargo, si este crecimiento económico se sustenta en sólidos pilares de impacto ambiental y social, podrá crecer de forma más armónica, sostenible y sana.

Cuando una organización se estructura con un modelo de triple impacto, la rentabilidad pasa a ser la consecuencia directa de sus buenas prácticas sostenibles.

Actualmente, vemos organizaciones más tradicionales que incorporan estos pilares de manera gradual, adaptándose tanto a las exigencias legales que van surgiendo como a las exigencias que hoy en día los consumidores les reclaman.

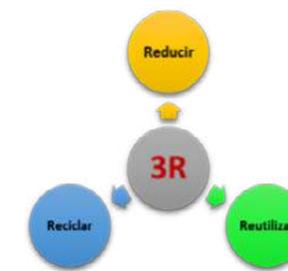
El consumidor actual ya no sólo elige a las marcas por su precio o calidad, sino por lo que representan y por su propósito. Las organizaciones y sobre todo las grandes marcas tradicionales se están adaptando al nuevo consumidor consciente, interactúan directamente con ellos a través de redes sociales, dedican tiempo, dinero y personal a actualizar y cambiar sus prácticas medioambientales, sus políticas internas y su relación con la sociedad. Fomentan la creatividad, la inclusión y la productividad en los espacios de trabajo y están adoptando metodologías nuevas de trabajo y organización.

**Conclusión**

¿Por qué las organizaciones deben tener triple impacto?

El principal motivo es que el modelo tradicional de economía lineal está siendo sobrepasado por el de economía circular. Además, los consumidores esperan más de las organizaciones, se preocupan por las fuentes de obtención de las

materias primas y por el proceso por el cual pasa el producto o servicio que quieren comprar.



La gran ventaja de la economía circular es que hace posible que los recursos sigan generando valor a través del tiempo, reduciendo al mínimo

los residuos de procesos productivos (3R), y por ende su impacto en el ecosistema.

Esto sumado a prácticas que impacten positivamente en la sociedad sin duda son el camino del futuro.

Por otro lado, varios datos de diversas fuentes del mundo muestran que los proyectos de triple impacto pueden llegar a ser más rentables que los tradicionales. Según el «Informe Global de Sustentabilidad Corporativa 2015»:



**ALDO PIÑERO**

Latin American Quality Institute y Dirección Estratégica presentan el programa internacional ODS-E (Objetivos, Dirección y Sostenibilidad Empresarial)

**TEMPORADA 1  
CONTENIDO**

**MÓDULO 1**

EP. 1 - LA VOZ DEL FUTURO -  
**24/02/22**

EP. 2 - EL PODER DE LA  
ESTRATEGIA. - **31/03/22**

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS  
RESULTADOS. - **28/04/22**

**MÓDULO 2**

EP. 4 - EL ARTE DEL  
LIDERAZGO. - **26/05/22**

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y  
COMUNICACIÓN. - **30/06/22**

EP. 6 - EL SECRETO DE LA  
DELEGACIÓN. - **28/07/22**

**MÓDULO 3**

EP. 1 - CREATIVIDAD E  
IMAGINACIÓN PARA DE LA  
INNOVACIÓN. - **25/08/22**

EP. 2 - ATENCIÓN PLENA EN  
EQUIPO, LA "SUERTE" DEL  
CAMPEÓN. - **29/09/22**

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS  
RENTABLE DISTINCIÓN. **27/10/22**

**¿POR QUÉ DEBERÍAS ASISTIR?**

- Porque las empresas más ambiciosas aspiran dejar su huella en la historia y porque:
- Deseas elevar las metas y objetivos de tu compañía.
- Necesitas nuevas ideas para diseñar más estrategia innovadoras.
- Precisas seguir escalando y que todos se comprometan en el proceso.
- Has decidido convertir tus planes e ideas en acciones y resultados.
- Aspiras seguir generando rentabilidad y añadir la general prosperidad.

**INSCRÍBETE**



**ESG Y ESTRATEGIA: EL MOVIMIENTO DE «JAQUE MATE» PARA GARANTIZAR EL DESARROLLO Y LA SOSTENIBILIDAD DE LOS NEGOCIOS Y LA SOCIEDAD**



mientos, teniendo en cuenta estos factores, están directamente relacionados con su estrategia empresarial? De ser así, ¿cuáles son las principales iniciativas para ello y cómo ve el mercado a estas empresas?

Es un hecho que la comprensión de lo que es generar valor ha cambiado. La preocupación por la rentabilidad del negocio ya no es la única en el mercado. Las empresas se han mostrado extremadamente inclinadas a promover impactos positivos y minimizar los impactos negativos, en gran parte porque, año tras año, la presión de las partes interesadas sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza se ha intensificado, haciendo que el rendimiento financiero necesariamente vaya de la mano con los pilares de la ESG. Este movimiento tiene como objetivo principal permitir a los grupos de interés ver mucho más allá de los números positivos a corto plazo, sino sobre todo, que la compañía haya considerado en su estrategia el desarrollo sostenible de la sociedad con acciones directamente vinculadas a la responsabilidad social y ambiental y, por ende, alcance mejores retornos a largo plazo, asegurando, de esa manera, la sostenibilidad de la organización.

Pero ¿han tenido éxito las empresas en demostrar que, de hecho, sus movi-

Y si no, ¿qué se puede hacer para que estas acciones no sean solo movimientos aislados, con efectos instantáneos, e incluso puedan considerarse como mero oportunismo, dado el poco alcance y poder del cambio a lo largo del tiempo para la empresa y la sociedad?

Al hablar del éxito de las empresas en relacionar sus esfuerzos con prácticas sostenibles, cabe destacar que los resultados, especialmente en la etapa inicial de esta alineación, están mucho más vinculados a cambios culturales y de concientización —especialmente de socios, directores y líderes como un todo— que con métricas financieras o resultados momentáneos, porque el compromiso de estas partes asegura que la transformación ocurra de una manera más sólida, en un proceso que, «desde arriba hacia abajo», con coherencia y buen gobierno, se pueda compartir a los otros niveles y perpetuarse de forma orgánica y avalada por los principales representantes de la empresa.

Paralelamente, es importante que se realice un estudio de materialidad,



donde clientes, proveedores, público interno, externo y demás grupos involucrados puedan contribuir al conocimiento de los principales temas a considerar para la continuidad de la organización, en base a la estrategia de negocio, y la percepción de impacto vista por los públicos con los que se relaciona.

Los temas materiales son puntos clave para la dirección de la estrategia y para la buena visibilidad de la empresa, ya que la matriz de materialidad, procedente de dicho proceso, ayuda en la gestión de riesgos y, por ende, en la elaboración de planes de acción y contingencia para posibles complicaciones que afecten a la empresa, haciéndola, entonces, más segura, debido a la preparación que se creará para estos temas, y proporcionando un gran aumento en el nivel de confiabilidad de la compañía. También cabe mencionar que, considerando los temas relevantes identificados, es totalmente factible generar nuevas oportunidades, ya sea

creando o mejorando negocios, servicios o productos, así como mejorar lo que ya ofrece la empresa, señalando al mercado la posibilidad de expansión y valoración del activo considerado.

Dichas iniciativas, que involucran el público interno y externo, son sumamente positivas y bien consideradas cuando pensamos en una estrategia que realmente involucre temas ambientales, sociales y de gobernanza, siendo muy importante dar estabilidad en los próximos pasos de este proceso.

Para las organizaciones que aún no han podido establecer su posición sobre temas de ESG, además de los dos puntos destacados anteriormente, que son fundamentales en el establecimiento de la estrategia, destaco otros dos que suelen aquejar a las empresas que se sienten atrasadas cuando se trata del tema, que son el inmediatez y los principios.

Sobre el inmediatez, es importante entender que la empresa no se volverá sostenible «de la noche a la mañana», y que la estrategia —considerando factores sostenibles— no es una carrera contra el tiempo o contra otras empresas. La planificación estratégica, el control de la ansiedad y la maduración son necesarios para que la cultura ESG se difunda de ma-

nera organizada y continua, y que a lo largo de los años se fortalezca a través de prácticas, proyectos y personas, que tendrán consigo, de una manera más natural e intrínseca, los temas de responsabilidad social y ambiental.

Sobre el principio, hago una relación directa con los términos «greenwashing» y «rainbow washing», que se utilizan para nombrar a las empresas que «simulan» contar con prácticas ESG relacionadas con temas ambientales y sociales a través de discursos falsos o campañas distorsionadas, fácilmente perceptibles cuando se cruzan con acciones existentes. Es importante que, para que haya percepción de una preocupación real por los temas sociales, medio ambientales, sobre transparencia y gobernanza, esto se refleje en la práctica a través de actitudes y comportamientos demostrados. Dichos problemas son reales y las soluciones propuestas deben seguir la misma línea, no limitarse solo a acciones de marketing nada alineadas a lo que se practica y que con el tiempo



ciertamente no se sostendrán, dada la discrepancia de lo que se podrá notar, especialmente por el público interno, en comparación con lo que se está divulgando al mercado.

Incorporar la perspectiva de ESG en la estrategia es a lo que le decimos «ja-que mate» en ajedrez. No porque esta integración ponga fin a la jornada, como sucede en el juego, sino porque es un movimiento crucial para asegurar el logro de los objetivos deseados por la organización. Por lo tanto, esta acción no debe considerarse como algo imposible o distante. Al contrario, lo ideal es que, con la debida gobernanza del proceso, involucrando a las personas, con un fuerte trabajo de comunicación y capacitación, la agenda ESG pueda ser un tema transversal para la empresa, y no solo un proyecto de un individuo o área, siendo tratada con la debida transparencia e importancia por todos los involucrados.

Si se construye de manera genuina, considerando el aumento de la demanda resultante del nivel de conciencia de la población sobre temas socioambientales, así como la creciente búsqueda de inversores de rendimientos más confiables y prometedores a largo plazo, la estrategia con los pilares ESG tiende a proporcionar resultados sólidos, tanto para la visibilidad de la empresa, por prácticas ambientales, sociales —considerando la diversidad y la inclusión— o de gober-

nanza, así como financiera, con mejora de la rentabilidad y rentabilidad, además de la probable perpetuación del negocio debido a los buenos resultados obtenidos con la implementación de una gestión estratégica integrada a la responsabilidad social y ambiental.

#### Referências:

<https://www.dialogusconsultoria.com.br/a-importancia-da-matriz-de-materialidade-para-a-sustentabilidade-da-empresa/>

<https://sgssustentabilidade.com.br/indicadores-esg-e-o-impacto-nas-empresas/>

<https://www.linkana.com/blog/sustentabilidade-organizacional/>

<https://blog.runrun.it/esg-o-que-e/>

<http://www.madeiratotal.com.br/especialistas-indicam-passo-a-passo-no-alinhamento-do-esg-ao-modelo-de-negocio-das-empresas/>

<https://cndl.org.br/varejosa/esg-estrategia-para-melhorar-os-resultados-do-negocio/>

<https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/about-deloitte/articles/jornada-esg.html>

<https://www.ibgc.org.br/blog/integracao-comite-esg-conselhos>

<https://jornaldebrasil.com.br/noticias/opinio/esg/>

<https://blueprintt.co/artigos/indicadores-esg/>

<https://www.meioemensagem.com.br/home/opinio/2021/08/02/a-onda-esg-e-as-armadilhas-das-praticas-green-social-e-rainbow-washing.html>



DIEGO CARBONELL



## A KUPPER ADVOCACIA ATUA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JURÍDICOS TANTO DE FORMA CONSULTIVA QUANTO CONTENCIOSA, COM FOCO NAS ÁREAS TRABALHISTAS, CÍVEL E PREVIDENCIÁRIA.

O escritório nasceu em 2016 com a intenção de modernizar a prestação de serviços jurídicos, aliando tecnologia e direito para oferecer uma melhor experiência ao cliente.

### ENTRE OS NOSSOS SERVIÇOS ESTÃO:

- Direito do trabalho - Relações de trabalho em geral
- Direitos Trabalhistas - Especialidade em Rádio, TV e Digital
- Direito Civil - Especialidade em Trânsito e Outros
- Direito Previdenciário
- Direito Empresarial



### DR. VITOR KUPPER

Formado em Direito pela Universidade Eurípides de Marília (UNIVEM) em 2007 e pós-graduado em Direito e Processo do Trabalho pela Escola Paulista de Direito (EPD) em 2009, Vitor Kupper acumula anos de experiência na área trabalhista.

Com passagem por grandes empresas e escritórios de advocacia da Capital, em 2016 decidiu deixar o alto cargo que ocupava em uma multinacional para traçar o seu próprio destino e fundar o escritório que hoje carrega seu sobrenome.

**VOCÊ PODE FICAR POR DENTRO DE TUDO O QUE ESTAMOS COMPARTILHANDO E TODAS AS DICAS QUE FORNECEMOS, ACESSANDO O NOSSO SITE OU NOS ACOMPANHANDO ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS.**

[WWW.KUPPERADVOCACIA.COM.BR](http://WWW.KUPPERADVOCACIA.COM.BR)

[in KUPPER ADVOCACIA](#) | [f KUPPER ADVOCACIA](#) | [@KUPPERADVOCACIA](#)

**Kupper Advocacia, tecnologia e compromisso em prol dos seus Direitos, através do atendimento jurídico digital e personalizado!**



Aponte a câmera do seu celular e fale conosco!

**Kupper**  
Advocacia Trabalhista

## REHABILITACIÓN AMBIENTAL DE ANTIGUA ÁREA DE EXPLORACIÓN MINERA UTILIZANDO RESIDUOS SÓLIDOS DE CONSTRUCCIÓN CIVIL

El constante desarrollo urbano de las ciudades va acompañado del aumento en la generación de desechos de diversos tipos, uno de los cuales son los residuos de la industria de la construcción. Aunque varios estudios existentes abordan el potencial de reutilización o reciclaje de Residuos Sólidos de la Construcción Civil (RSCC), observamos en las ciudades brasileñas que su mala gestión implica problemas urbanos, como la obstrucción de los sistemas de drenaje y la sedimentación de los cursos de agua que favorecen las inundaciones, así como la contaminación visual.

Esta mala gestión de RSCC no ocurre solo cuando consideramos la dimensión urbana, ya que en la obra de construcción, renovación o demolición representa una pérdida de tiempo, desperdicio de material, desorden y riesgos de accidentes que resultan en pérdidas económicas para la actividad.

Al igual que la producción de RSCC, la exploración minera es una actividad de gran impacto ambiental, y la extracción de grava directamente relacionada con la industria de la construcción. Entre otras cosas, con la remoción de vegetación y suelo en el área explorada, los procesos erosivos se potencian y pueden evolucionar y causar problemas socioambientales, sometiendo a la población a riesgos.

Dar nuevos destinos al RSCC representa una forma de desarrollo urbano sostenible que, para ser eficaz, requiere la implicación de la sociedad en un proceso de gestión colectiva de residuos. Pensar en la recuperación ambiental de áreas degradadas combinado con la reutilización de materiales significa una acción antrópica responsable que devuelve al suelo, adecuadamente, parte de lo que se extrajo de él, además de reflejar positivamente en mejores condiciones de vida para la sociedad.

Este artículo aborda la utilización de RSCC —residuo inerte— en la recuperación de barrancos, con el objetivo de la rehabilitación ambiental de la zona de Cascalheira en Nova Lima, que recibe ese nombre por su antigua eliminación extractiva de grava (en portugués, cascalho), y sus alrededores, también afectados por graves fenómenos de degradación física y ambiental. El principal agravante de este proceso es la destrucción de las vías de circulación cercanas a la zona, afectadas por grandes barrancos, que ponen en riesgo a la población local. El área en estudio se encuentra en la parte central del municipio de Nova Lima, al suroeste de la sede urbana central, más específicamente en Morro do Pires, una importante zona de recarga del nivel freático.

Aunque la ejecución del vertedero de voçorocas con el uso de RSCC es un

método ya utilizado en varias ciudades brasileñas, esta propuesta tiene como objetivo mejorar el carácter sostenible de esta acción, a través de la participación y formación de la comunidad, caracterizando una redefinición de roles en el desempeño como agente de cambio económico, social, tecnológico y ambiental.

La metodología propuesta aborda la selección de material adecuado desde la construcción, renovación o demolición de tamaño mediano a grande, que incluye la sensibilización y formación de la mano de obra, hasta la ejecución del vertedero y la gestión del agua en una zona degradada por barrancos, incluyendo la concienciación de la sociedad para lograr un mayor alcance de gestión responsable de residuos y rehabilitación socioambiental.

Se pretende, entonces, generar impactos positivos en la competitividad de la cadena productiva de la construcción civil a través de la inserción de la comunidad, buscando alcanzar/corregir dos de las principales actividades que impactan en el sector de la construcción civil: la extracción de minerales y la generación/deposición de residuos por parte de la sociedad.

El proceso de recalificación ambiental urbana fue dirigido por un proyecto de extensión financiado en 2009 por la Prorectoría de Extensión de la Pontificia Universidad Católica de Minas

Gerais - PROEX/PUC-MINAS y premiado en el Concurso «Mãos à Obra» PRECON/FIEMG - MINASCON 2009. El proyecto tiene, entre otros, el objetivo de implementar una cooperación tecnológico-cultural entre la Asociación de Residentes del barrio Jardins de Petrópolis y la Oficina de Integración del Departamento de Arquitectura y Urbanismo de la Pontificia Universidad Católica de Minas Gerais - EI/DAU/PUCMinas. La propuesta de Recuperar el equilibrio ambiental del Área de Cascalheira se centra en el rescate de la cultura tecnológica local, de modo que se apliquen dispositivos específicos dentro de un enfoque sistémico.

### INTRODUCCIÓN

La población objeto de la propuesta está compuesta por los residentes del barrio Jardins de Petrópolis y las comunidades ubicadas en la cuenca del Córrego dos Macacos y Córrego Flor de Lis. Está compuesto principalmente por familias de ingresos medios, cuyos jefes de hogar generalmente trabajan en Belo Horizonte como funcionarios públicos, empresarios o profesionales liberales. También existe la presencia de una población de bajos ingresos que trabaja en la agricultura de subsistencia o en el sector terciario con baja calificación, y una gran parte de ellos son empleados por familias que viven en el barrio Jardins de Petrópolis. El proyecto beneficia directamente a toda la población residente en la zona que se estima en más de

2000 personas, e indirectamente a la población que vive en las cuencas de los arroyos mencionados anteriormente. En áreas debajo del área de intervención, la población se estima en alrededor de 3000 personas.

Debido al tipo de actividad, fue necesario abrir una carretera con recursos del gobierno, conectando la avenida Morro do Pires con el sitio de extracción de minerales, que continuó hasta hace poco con poco o ningún control con respecto al impacto ambiental. La exploración del mineral se llevó a cabo sin predecir un proceso de recuperación de la zona, eliminando el extracto superficial de la canga y dejando expuesta la formación geológica subyacente de roca xisto, una formación que es muy susceptible a la erosión por agentes atmosféricos. Los impactos generados por una alteración físico-ambiental que tiene un déficit en el control y predicción de sus efectos sobre el medio ambiente, debido a la falta de comprensión de su funcionamiento y los impactos generados por las soluciones tecnológicas tradicionales implementadas allí, pueden desarrollar desequilibrios ambientales. Estos resultan en la creación y evolución de procesos patológicos, como erosiones y sedimentaciones, afectando, en primer lugar, el sistema de agua, que a su vez potencia dichos procesos afectando los lotes y edificios del barrio Jardins de Petrópolis en su parte sur y sureste.

Según la información de los residen-

tes locales, se llevó a cabo un proyecto para recuperar el área degradada de Morro do Pires por medio de la empresa Eneplan - Projeto e Consultorias Ltda. Este proyecto consistió en la implementación de grandes mesetas, limitadas por canales con el alcance de dirigir el agua a una cuenca de contención fina. La cuenca está implantada aproximadamente en la cuota 980 y está confinada por una pared de neumáticos.

El agua de la cuenca de retención se dirige por tubería a una escalera disipadora. Los dispositivos y soluciones adoptados por esta intervención de recuperación, que tenía como objetivo disciplinar las aguas, hoy en día son destruidos en gran medida por la acción del agua misma y también sirven como factor para el desencadenamiento de nuevos procesos erosivos.

Los procesos patológicos mencionados anteriormente extrapolaron el área de "Casalheira", que ocupa una parte de la ladera sur del Morro do Pires, en una región de media pendiente, afectando las áreas aguas abajo de la avenida Morro do Pires (calle y parcela). El área entre la ruta de acceso a "Casalheira" y el área cubierta por el proyecto Eneplan finalmente se convirtió en un área residual.

### **METAS**

Las lecturas parciales de la naturaleza, seguidas de intervenciones que

afectan a su totalidad, constituyen el problema fundamental de la humanidad (CARVALHO, 2001 p.21). Los impactos ambientales de las actividades humanas han sido ampliamente discutidos hoy en día, y lo que se busca es un desarrollo aliado a la sostenibilidad.

Sabemos que el análisis puntual de una actividad no explica los impactos reales causados por la misma, por lo que es necesario comprender los procesos de toda la cadena de producción. Observando la cadena productiva de la industria de la construcción, identificamos como principales actividades de impacto, en orden descendente, la ocupación de tierras, la extracción de materia prima y la generación/disposición de sus residuos sólidos.

Este proyecto tiene como objetivo crear posibilidades para minimizar los impactos de las dos últimas actividades mencionadas, a través de la gestión de Residuos Sólidos de Construcción Civil con el fin de provocar tanto la reducción de la extracción de minerales a través de la reutilización de estos residuos, como reducir su generación a través de la capacitación y sensibilización de la fuerza laboral, y principalmente, dar un destino sostenible a la RSCC, usándolos en la recuperación de barrancos en el área adyacente a Casalheira, el estudio de caso presentado aquí. Según el profesor Edézio Teixeira, «los materiales

de construcción (...) más del 50% de la masa antrópica incorporada a las ciudades. Cuando la ciudad decide no labrarlos en su propio territorio, es como si estuviera eliminando por decreto parte del patrimonio mineral del país». (CARVALHO, 2001 p.34).

En los últimos años, el Ministerio del Medio Ambiente viene implementando la Política Nacional de Residuos Sólidos, creada a partir de la necesidad de gestionar las grandes cantidades de residuos producidos por los grandes centros urbanos. Según datos del IBGE, en 11 años —de 1989 a 2000— la cantidad de basura generada en Brasil, en toneladas por día, pasó de 100 000 a 149 094, un aumento de casi el 50%. Incluso, si se realiza este gran aumento, la principal disposición de estos residuos sigue siendo vertederos, rellenos sanitarios o vertederos controlados. El Ministerio de las Ciudades también asiste en la Gestión Integrada de Residuos Sólidos en municipios con una población de más de 250 000 habitantes y municipios que forman parte de las regiones metropolitanas, lo que significa que, actualmente, existe un apoyo político para la disposición de basura. En ciudades con menos de 30 000 habitantes, el apoyo a los Proyectos de Gestión Integrada de Residuos Sólidos es dado por el Ministerio de Salud-FUNASA.

En la rehabilitación ambiental de la zona de Casalheira, la idea básica es

la implementación de un proceso que incorpore la dimensión de monitoreo, control y gestión, diluyendo a lo largo de ello los impactos de las soluciones propuestas, vistas como pasos estratégicos para el reequilibrio ambiental del lugar. Por lo tanto, no se pretende atacar la situación de emergencia actual, por el contrario, se preverán medidas de impacto para detener las situaciones más gra-

ves. Las medidas que se consideren afectadas en esta fase de emergencia no tendrán nada que ver con las medidas de impacto previstas en las propuestas consideradas iguales. Se conformarán dentro de la visión que impregna esta propuesta, es decir, el uso de tecnologías ambientalmente sostenibles que puedan aprovechar los recursos renovables.

ATIVIDADES DA CONSTRUÇÃO CIVIL	IMPACTOS DAS ATIVIDADES NO MEIO AMBIENTE							
	Solo e Lençol Freático	Água	Ar	Flora	Fauna	Paisagem	Rumores	Clima
Ocupação de Terras								
Extração de Matéria Prima								
Transporte								
Processo Construtivo								
Geração/ Disposição de Resíduos Sólidos								
O produto final								

**MATERIALES Y MÉTODOS**

**1 IMPACTOS**

En el proceso de producción de la industria de la construcción, después de la ocupación de la tierra y la extracción de materias primas, la generación o disposición de Residuos Sólidos es la gran responsable de los impactos ambientales, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1 – Impacto de las actividades de la Construcción Civil em el Medio Ambiente

Fuente: ECO ATITUDE, 2009.

Al ocupar grandes volúmenes en áreas de deposición de residuos urbanos, los escombros anticipan su agotamiento. Depositado en zonas

inadecuadas, puede obstruir elementos de drenaje urbano, así como contaminar y provocar sedimentación de manantiales, arroyos y ríos. Otras consecuencias son el empeoramiento de la contaminación visual de las ciudades, y el desarrollo de especies que pueden actuar como portadoras de enfermedades como ratas, cucarachas y otros insectos. Como resultado, el gobierno ahora tiene un costo adicional con la limpieza general de las ciudades, no más invirtiendo en necesidades primarias aún precarias en nuestro país.

**2 REHABILITACIÓN**

**2.1 Recolección selectiva en obras**

Para minimizar la cantidad generada de RSCC y desperdicio de materiales, es necesario racionalizar los procesos de construcción. Para hacer esto, es necesario minimizar los errores o indefiniciones de diseño, las pérdidas debido a la deficiencia en el almacenamiento de materiales en el sitio de construcción, verificar la calidad de los materiales utilizados y la capacitación de la mano de obra para reducir las pérdidas. Uno de los métodos para la racionalización de los procesos de construcción es la recolección selectiva de RSCC que ya está en el sitio de construcción. El hecho de que se realice en obra, además de reducir gastos con el transporte de material, trae otros beneficios, como evitar el desperdicio de material y calificar la mano de obra.

Actualmente, las obras de construcción han estado buscando la calidad en sus acciones con la implementación de normas como el Programa Brasileño de Calidad y Productividad del Hábitat (PBQP-H, según sus siglas en portugués), coordinado por la Secretaría Especial de Desarrollo Urbano de la Presidencia de la República (SEDU/PR), establecido por el Gobierno Federal e ISO 2009, lo que beneficia la reducción de residuos materiales en obras de construcción, renovación y demolición (ECO ATITUDE, 2009).

Presentamos un modelo de recolección selectiva en obras, acorde al sugerido por el programa «Entulho Limpo», desarrollado por el Grupo de Gestión, compuesto por Sinduscon, UnB y ECO-Atitude, que propone una metodología eficaz, pues se trata de un trabajo de sensibilización de la mano de obra, segregación, transporte y almacenamiento del material, y la adaptación del trazado de la obra a este proceso. La fase de sensibilización se propone porque «la educación ambiental debe entenderse como uno de los instrumentos básicos indispensables en los procesos de gestión ambiental, proporcionando un campo permanente de reflexión, y es necesario formar y capacitar a cada participante como corresponsable de la gestión de las acciones implementadas». (ECO ATITUDE, 2009, traducción libre). Así, se debe presentar al personal de construcción, entre otras cosas, los

impactos generados por la industria de la construcción y la importancia de la recolección selectiva para el manejo de los residuos sólidos provenientes de la construcción civil.

RESÍDUOS					
CLASSIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS	DEPOSIÇÃO INICIAL	TRANSPORTE INTERNO		ARMAZENAGEM EM OBRA	RECOLHIMENTO EXTERNO
		DEFINIÇÃO	PERIODICIDADE		
REUTILIZÁVEIS OU RECOLHÍVEIS COMO AGREGADOS (Tijolos, blocos, telhas e outros)	Piso	Horizontal - Caminho Vertical - prancha ou tubos condutores	Todos os dias	Caçambas pré-definidas	Quando alcançada a capacidade máxima da caçamba
REUTILIZÁVEIS OU RECOLHÍVEIS (papel e papelão)	Algum cômodo da obra	Horizontal - Manual ou caminhos Vertical - Manual	Uma vez por semana	Caçambas pré-definidas	-
REUTILIZÁVEIS OU RECOLHÍVEIS (plástico, metal, vidro, madeira, gesso)	Tambores em todos os pavimentos com furo na parte inferior	Horizontal - Caminho Vertical - pranchas	Uma vez por semana	Caçambas pré-definidas	Quando alcançada a capacidade máxima da caçamba
MATERIAL ORGÂNICO	Sacos plásticos	Horizontal e vertical - Manual	Em função do rodízio do serviço de limpeza urbana	Local pré-definido	Concessão do serviço público de limpeza urbana

La gestión de residuos en la obra se basa en el principio de segregación in situ, en el momento en que se generan. Adaptando el trazado de la obra a esta demanda, pretende facilitar el flujo de materiales, que sufrirán cambios en cada etapa de construcción, renovación o demolición. Por lo tanto, deben estar bien definidas las ubicaciones estratégicas donde se colocarán los compartimentos de almacenamiento temporal y los cubos de recolección externos, para no cambiar los procedimientos de rutina del trabajo. El sistema de transporte interno de estos residuos debe definirse por separación por clases

y definir sus periodicidades, ya que con la creación de rutinas se optimiza la gestión. Finalmente, la implementación de estos procedimientos debe llevarse a cabo ya en las primeras actividades realizadas en el sitio de construcción.

### Tabla 2 – Procedimiento em obra por tipo de Resíduo Sólido

Como una forma de fomentar el proceso de segregación de materiales y racionalización constructiva, los residuos de Clase B, es decir, vidrio, cartón, madera y plástico, pueden venderse a cooperativas de reciclaje, con

valores revertidos a los trabajadores de la construcción.

Como beneficio para las empresas de obras y construcción, la recogida selectiva racionaliza la gestión de residuos —uno de los requisitos previos para el cumplimiento de la certificación ambiental ISO 14000— y mantiene el trabajo organizado y limpio, evitando cualquier accidente laboral. Es una implementación sencilla, debido a la facilidad de identificación por parte de los empleados de los tipos de residuos según la clasificación de CONAMA. También es posible dar destinaciones y periodicidades específicas a los residuos o comercializarlos en obras, reduciendo el costo del transporte de materiales, fomentando, sobre todo, procesos de reutilización y reciclaje de materiales que, libres de contaminantes, tengan menor costo de transformación.

### 2.2 Minimización de la extracción de minerales

Actualmente, uno de los principales destinos de RSCC en Brasil es el vertedero. Aprovechando este comportamiento ya intrínseco, proponemos la correcta realización de ese vertedero, junto con la selección del material adecuado. Una de las ventajas de este tipo de uso es la no necesidad de ningún tipo de procesamiento, lo que lo hace económicamente viable, incorporando únicamente el costo del transporte del material desde la

obra hasta el lugar de deposición.

La reutilización de RSCC minimiza la exploración mineral, caracterizada como gestión ambiental, gestión de las ciudades y de las aguas. Su utilización en la recuperación de barrancos significa devolver al suelo parte de lo que se extrajo de él. Este material representa el 50% de los recursos que se extraen de la minería, y sus pérdidas no comienzan en obras de construcción, renovación o demoliciones, sino a partir de la extracción y transporte de cada material que lo constituye por separado. Estas pérdidas reflejan no solo el costo final de la construcción, sino también los gastos de remoción de escombros.

### 2.3 Metodología en Cascalheira

El concepto básico que se utilizará es minimizar y/o anular los efectos negativos (impactos) de las acciones antropogénicas realizadas de manera inconsecuente sobre el medio físico y el medio ambiente en cuestión, buscando devolver el equilibrio ecosistémico al lugar. Para ello, es necesario priorizar la definición e implementación de un proceso gradual de reequilibrio basado en una acción de emergencia y un conjunto de acciones para la gestión de la zona, con el fin de lograr su nuevo equilibrio.

Es importante destacar la necesidad de implementar un proceso en etapas con monitoreo y control para lograr los objetivos esperados. Esto

también permitiría ajustes a lo largo del proceso, como parte integral de la propia implementación.

La visión de diseñar un proyecto que solucione instantáneamente una situación conformada a lo largo de los años no forma parte de las intenciones de esta propuesta. Como se dijo anteriormente, el área ya ha sido objeto de una intervención destinada a resolver los problemas de una vez. Sin embargo, era evidente cómo esto no funcionaba, convirtiéndose, paradójicamente, en un factor de riesgo adicional. La idea básica es la implementación de un proceso que incorpore la dimensión de monitoreo, control y gestión, diluyendo a lo largo de él los impactos de las soluciones propuestas, consideradas pasos estratégicos para el reequilibrio ambiental del lugar.

Por lo tanto, no se pretende atacar la situación de emergencia actual, sino, por el contrario, se preverán medidas de impacto para detener las situaciones más graves. Las medidas que se consideren afectadas en esta fase de emergencia no tendrán nada que ver con las medidas de impacto previstas en las propuestas consideradas iguales. Se moldearán dentro de la visión fundada en esta propuesta, es decir, el uso de tecnologías ambientalmente sostenibles que puedan aprovechar los recursos renovables presentes en el sitio de intervención.

## RESULTADO Y DISCUSIÓN

A partir de los problemas identificados, la propuesta es elaborar un estudio integrado sobre los orígenes y manifestaciones de los problemas existentes para que, con la comunidad local, se busquen soluciones ambientalmente compatibles y de bajo impacto, las cuales serán implementadas por la asociación en alianza con la Municipalidad de Nova Lima, utilizando mano de obra local también capacitada por el proyecto. Las soluciones encontradas serán sistematizadas y difundidas a través de la creación de un catálogo para que, además de ser adoptadas en la zona, puedan servir de referencia para lugares donde se manifiestan las mismas patologías, que son recurrentes también en asentamientos informales.

La visión de desarrollar un proyecto que resuelva instantáneamente una situación conformada a lo largo de los años no forma parte de las intenciones de la propuesta. Como se dijo anteriormente, el área ya ha sido objeto de una intervención destinada a resolver los problemas de una vez. Sin embargo, era evidente cómo esto no funcionaba, convirtiéndose, paradójicamente, en un factor de riesgo adicional. La idea básica es la implementación de un proceso que incorpore la dimensión de monitoreo, control y gestión, diluyendo a lo largo de él los impactos de las soluciones propuestas, vistas como pasos estratégicos para el reequilibrio ambiental del lugar. Por lo tanto, no

se pretende atacar la situación de emergencia actual, por el contrario, se preverán medidas de impacto para detener las situaciones más graves. Las medidas que se consideren afectadas en esta fase de emergencia no tendrán nada que ver con las medidas de impacto previstas en las propuestas consideradas iguales. Se formarán dentro de la visión que impregna esta propuesta, es decir, el uso de tecnologías ambientalmente sostenibles que puedan aprovechar los recursos renovables presentes en el sitio de intervención.

El impacto de la actuación de emergencia será visible en el cambio geométrico-visual de la zona. Las sucesivas acciones previstas en el proceso apuntan a metabolizar estas soluciones gracias a la reapropiación del lugar por el ecosistema local, que será muy similar a la presente antes de la intervención humana que originó los problemas existentes.

## CONCLUSIÓN

Las innovaciones en el área de la construcción civil están más vinculadas a la administración que a la producción efectiva en el sitio de construcción, cuyas prácticas permanecen sin cambios frente a las llamadas innovaciones del sector. Las certificaciones de calidad, como la ISO 9000, tienen más que ver con las técnicas de control e inspección y con la organización de la producción de proyectos que con la mejora

de las prácticas de construcción, que sin duda deben incluir la formación profesional de sus agentes.

Es importante destacar que la evolución del sector de la construcción es más lenta que la observada en otros sectores de la industria. En general, la calidad de la construcción de edificios, en términos de promedio mundial, está muy por debajo de lo que correspondería a una industria de esta importancia y la esperada por sus usuarios. Además, la construcción civil ejerce un impacto cada vez más significativo en los impactos ambientales.

La cadena productiva de la construcción civil presenta importantes impactos ambientales negativos en todas las etapas de su proceso: extracción de materias primas, producción de materiales, construcción, uso y demolición. Esto implica que la mejora de la construcción civil es una prioridad en la administración responsable de los recursos naturales. El peso del macrocomplejo de la construcción civil en la economía brasileña es enorme: 14% del PIB. Asimismo, el consumo de materias primas naturales es grande. Algunos de ellos tienen, en sus reservas, almacenes muy limitados o agotados cerca de los sitios de su aplicación, lo que implica transporte de larga distancia, con generación de contaminantes e impactos negativos en la circulación urbana.

También es importante mencionar la generación de residuos, ruido, polvo y contaminantes industriales, presentes en casi todas sus actividades, desde la extracción de materias primas, el transporte, la producción de materiales como cemento y hormigón y la ejecución de actividades de construcción. Ciertamente, la industria de la construcción es el mayor generador de residuos de la sociedad en su conjunto, en las actividades de construcción, mantenimiento y demolición, y la mayor parte de estos residuos se depositan ilegalmente, acumulándose en las ciudades, generando costos y agravando los problemas urbanos, como las inundaciones y el tráfico.

En este escenario, invertir en la profesionalización de la mano de obra significa no solo invertir en capacitación, sino colaborar para reducir el consumo y desperdicio de recursos naturales, energéticos y humanos, la generación de ruido, polvo y escombros, optimizar los recursos utilizados en la construcción y dar mejor rendimiento y calidad al producto. De esta manera, estarán contribuyendo a un retorno social y ambiental más consistente con los costos reales involucrados en todo el proceso productivo de la construcción civil.

## BIBLIOGRAFÍA

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente, dos Recursos Hídricos e da Amazônia Legal. Agenda 21: o caso do Brasil, perguntas e respostas / coordinado por

Maria do Carmo de Lima Bezerra Brasília: MMA, 1998. 40p.

BRESSAN, Delmar Antonio. Gestão racional da natureza/ Delmar Bressan. - São Paulo: Hucitec, 1996. 111p.

BRITO, Francisco A., Câmara, João B. D. Democratização e gestão ambiental: em busca do desenvolvimento sustentável / Francisco A. Brito, João B. D. Câmara Petrópolis: Editora Vozes, 1999. 332p.

CAMPOS, H.K. et al. Programa para correção das deposições e reciclagem de resíduos em Belo Horizonte. In: Seminário Reciclagem de resíduos para a redução de custos na Construção Habitacional. Belo Horizonte, 1994. p.56-65.

CARVALHO, Edézio Teixeira de. Geologia urbana para todos: uma visão de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2001. 176 p.

CONAMA: <http://www.mma.gov.br/conama>

DE BAPTISTI, E. Operação de aterro para resíduos inertes. Formas alternativas para reciclagem de entulho. In: Seminário sobre resíduos sólidos, RESID'99. São Paulo: Associação Brasileira de Geologia de Engenharia (ABGE), 1999. 149 p. p. 111-119.

ECO Atitude – Ações Ambientais, Sinduscon-DF, UnB. Programa Entulho Limpo (1 Etapa) – Coleta Seletiva: Uma forma racional de tratar os resíduos sólidos gerados nos canteiros de obra. Disponível em [www.cepam.sp.gov.br/arquivossisnamameio\\_ambiente\\_em\\_temassinduscon1\\_ma.pdf](http://www.cepam.sp.gov.br/arquivossisnamameio_ambiente_em_temassinduscon1_ma.pdf), acesso em junho de 2009.

FENDRICH, Roberto et alli. Drenagem

e controle da erosão urbana. Curitiba: EDUCA - Editora Universitária Champagnat, 1984. 486 p.

FIGUEIREDO, Ricardo Brandão. Engenharia social: soluções para áreas de risco. São Paulo: Makron Books, 1994.

FIGUEREIDO, Paulo Jorge Moraes. A sociedade do lixo: os resíduos, a questão energética e a crise ambiental/ Paulo Jorge Moraes Figueiredo. - 2. ed.- Piracicaba: UNIMEP, 1995. 240p.

MACIEL Jr., Paulo. Zoneamento das águas: um instrumento de gestão dos recursos hídricos. Belo Horizonte, 2000. (Publicación impresa a pedido del Instituto Mineiro da Águas -IGAM - y com financiación del PRO-ÁGUA/Banco Mundial).

MARCONDES, Maria José de Azevedo. Cidade e Natureza: proteção dos mananciais e exclusão social. São Paulo: Studio Nobel: EDUSP: FAPESP, 1999.

MORENO, H. O foco ambientalista da construção civil. In: Seminário Materiais&Design - Interface no desenvolvimento do produto. Anais. São Carlos, 1998. FIESP, UFSCAR, SEBRAE. 1998. p.174-182.

VAZ, José Carlos. Reciclagem de Entulho. Disponível em: [http://www.ptpr.org.br/documentospt\\_pagP%C3%B3lisDesenvolvimento%20UrbanoNr.%20007%20-%20Reciclagem%20de%20Entulho.pdf](http://www.ptpr.org.br/documentospt_pagP%C3%B3lisDesenvolvimento%20UrbanoNr.%20007%20-%20Reciclagem%20de%20Entulho.pdf), acceso en julio de 2009.

PINTO, T.P. Metodologia para a gestão diferenciada de resíduos sólidos da construção urbana. São Paulo, 1999. 189p. Tese (Doutorado) - Esco-

la Politécnica, Universidade de São Paulo.

PAVANELLI, Donatella. Notas de aula da disciplina Sistemazione Idraulica del Territorio. Departamento de Economia e Engenharia Agrária. Università di Bologna. 2004.

PERA, J. State of the art report: use of waste materials in construction in western Europe. In: SEMINÁRIO SOBRE RECICLAGEM E REUTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS COMO MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO. São Paulo, 1996. Anais. São Paulo (PCC-EPUSP), 1996. p.1-20.

SOUZA, U.E.L. et al. Desperdício de materiais nos canteiros de obras: a quebra do mito. In: SIMPÓSIO NACIONAL - DESPERDÍCIO DE MATERIAIS NOS CANTEIROS DE OBRAS: A QUEBRA DO MITO. São Paulo, 1999. Anais. São Paulo (PCC/EPUSP), 1999. 48p.



MARCO BORGE NETTO



A vida é feita de sorrisos. E disso, a gente entende.

## GRUPO SEMPRE SORRINDO

Con servicios en Ribeirão Preto y en toda la macrorregión, la red de clínicas dentales invierte en acciones sostenibles y apuesta por el acercamiento con el cliente

El Grupo Sempre Sorrindo tiene la misión de hacer realidad el sueño de la sonrisa perfecta para todos y proporcionar más calidad a sus pacientes, siendo la mayor red de clínicas dentales de Ribeirão Preto, en el interior de São Paulo, y de toda la macrorregión. Años de experiencia en el mercado atestiguan la credibilidad, especialmente por la lealtad de sus clientes.

Conocida como "Clínica Dental de la familia", Sempre Sorrindo atiende desde el bebé hasta a los adultos mayores, en todos los ámbitos de la Odontología, siendo un referente en implante dental, con reconocimiento internacional por los resultados comprobados en la sonrisa de miles de personas. También opera en el rubro de la odontología estética, con aplicación de botox y relleno.



El CEO del Grupo Sempre Sorrindo, Dr. Raphael Brigagão Alcântara, explica que la historia del grupo está guiada por el profesionalismo, la ética, el temor a Dios, el respeto, la honestidad y el amor hacia los demás. Menciona que, a la edad de 21 años, ya había completado la carrera de odontología. Con la graduación, la búsqueda por conocimiento lo llevó a los Estados Unidos, donde pudo ampliar su formación cultural y mejorar su formación.

«Al regresar de Estados Unidos, en el año 2010, con espíritu emprendedor y muchas ganas, inauguré la primera clínica del Grupo Sempre Sorrindo, en la ciudad de Ribeirão Preto, pero ya con miras a la expansión, para atender a toda la población de la macrorregión», recuerda el Dr. Raphael.

Actualmente, el grupo cuenta con sie-



ENTREVISTA ESPECIAL  
ENTREVISTA ESPECIAL

te clínicas distribuidas en las ciudades de Ribeirão Preto, Franca, Sertãozinho y Barretos. Todos tienen accesibilidad para personas con discapacidad y con especialistas graduados de las mejores instituciones de Brasil. Entre las características, el paciente tiene a su disposición Radiografía Panorámica, Escáner 3D (fresadora de dientes en EMAX) de alta precisión, Centro de Esterilización de Alto Rendimiento y la más novedosa y moderna TOMOGRAFÍA. El Grupo Sempre Sorrindo también cuenta con su propio Laboratorio de Prótesis, 100% digital, y ofrece lo más innovador en tratamientos dentales, como su alineador invisible, el «Sempre Sorrindo Aling», siendo un referente en innovación y asegurando el mejor tratamiento, con gran precisión, seguridad e instalaciones a sus clientes.

«Contamos con más de 200 colaboradores, socios directos e indirectos, que trabajan con gran dedicación para brindar un servicio humanizado. Tenemos como filosofía en nuestro Gobierno Corporativo hacer lo correcto, de la manera correcta, por las razones correctas, todo el tiempo. Esta es la marca de Sempre Sorrindo para hacer una gran gestión», señala.

Además, el CEO señala que, para construir una gran marca y ganar premios y reconocimientos internacionales, es necesario ofrecer lo mejor y cuidar la salud bucal con excelencia. El Grupo ha sido reconocido por más de 12 años por su excelente trabajo en el segmento dental, siendo destacado en implantes dentales. «Este resultado es lo que nos mo-

tiva todos los días a invertir en lo mejor y más moderno para toda la población de nuestra región», afirma.

El camino para llegar a la realidad actual del Grupo presentó una serie de retos, y el mayor de ellos ocurrió al principio de las actividades. El Dr. Raphael relata que su sueño era emprender en el campo de la Odontología, pero con el siguiente diferencial: ofrecer una infraestructura completa de una clínica privada, con materiales de primera calidad y una atención humanizada, dando condiciones especiales a todos, sin distinción.

Con el apoyo de la familia, el joven dentista «se arremangó» y empezó a buscar formas de lograr el sueño. «Siempre con Dios a cargo, recuerdo que la primera vez que salimos a repartir folletos para dar a conocer las Clínicas Sempre Sorrindo éramos mis padres y yo, en el centro de Ribeirão Preto. Ahí empezó todo. Fue una experiencia inolvidable», dice.

### Acciones relacionadas con la sostenibilidad y la sociedad

El Grupo Sempre Sorrindo aporta e implementa acciones constantes que cumplen con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Dr. Raphael enfatiza que el equipo siembra y cultiva diariamente la importancia de los valores de esta agenda, a través de continuos proyectos de educación, generación de ingresos y principalmente llevando a la población la posibilidad de cuidar la salud bucal de manera preventiva y accesible.

«Estamos rompiendo un ciclo secular de falta de calidad de vida en su conjunto, y la falta de comprensión sobre la excelencia y la prevención, con respecto a la salud bucal de la población», refuerza. Los ODS se suman a los 10 valores que guían al Grupo: el respeto, la integridad, la confianza, el diálogo, la sencillez, la innovación, la sostenibilidad y la responsabilidad, la diversidad, la pasión y la gratitud.

El CEO señala que el Grupo se ha dedicado constantemente a implementar los ODS, incluso garantizando una vida saludable que promueva el bienestar de todos los colaboradores, incluyendo a los colaboradores, quienes trabajan en condiciones cómodas y legales. Así, es posible que se desarrollen profesionalmente teniendo calidad de vida.

«Con el Centro de Capacitación del Grupo Sempre Sorrindo, garantizamos una educación inclusiva y de calidad para nuestros colaboradores y socios. Nuestro personal está compuesto casi al 80% por mujeres. Todas nuestras clínicas invierten en proyectos para el uso del agua consciente, en acciones sociales, como tratamiento gratuito», comenta.

El trípode ESG también se observa a través de servicios sociales para diferentes áreas, incluyendo la donación de canastas básicas, patrocinios culturales en música, deportes, tratamientos dentales para pacientes necesitados y acciones educativas para prevenir la salud bucal en asociación con la Policía Militar, Bomberos, Entrenadores Personales,

escuelas públicas y empresas privadas.

El Dr. Raphael destaca que todas las iniciativas están en marcha, buscando siempre la mejora continua para que los resultados sean cada vez más efectivos, incluso en medio de las dificultades del contexto actual de la pandemia de covid-19. También comenta que los desafíos están en concientizar a las personas para que puedan continuar con los procedimientos en su vida diaria.



«El mayor reto es acercar información a las familias necesitadas para desarrollar el hábito diario de cuidados, como la higiene y la salud bucodental, evitando así problemas más graves. Este trabajo se realiza principalmente en comunidades donde los niños viven en estado de abandono, sin atención básica de salud

y monitoreo constante», declara el CEO.

La atención a la sociedad es primordial entre las acciones de responsabilidad corporativa, y esta conciencia está en el ADN del Grupo Sempre Sorrindo. El Compromiso Social tiene como objetivo mitigar los problemas sociales, las deficiencias de la sociedad relacionadas principalmente con la higiene y los problemas de salud bucal. Para ello, una de las iniciativas destacadas es la APAE (Asociación de Padres y Amigos de las Personas con Discapacidad, por sus siglas en portugués).

Basado en valores éticos que agrupan las dimensiones legales, el Grupo apoya el trabajo de la APAE de Ribeirão Preto, que cuenta con una completa oficina en cuestión de estructura para un tratamiento dental de calidad para más de 700 asistidos. Con esto, el compromiso va más allá de las voluntades individuales, sino que va hacia la suma de voluntades, que constituye un consenso de todos los que participan en la vida en sociedad.

«Sólo con un verdadero compromiso social, trabajo, disciplina, rigor y justicia social, se construye un país fuerte económica y próspero. Tener compromiso social significa tener compromiso con la vida», refuerza.

La satisfacción del cliente se refleja en la reputación corporativa

El Dr. Raphael señala que la responsabilidad de transformar Brasil es de cada ciudadano a través de la intervención humana, por el bien de la vida. Dice cre-

er en la victoria del ser humano y enfatiza que esta fuerza aplicada eficientemente resulta en acciones concretas. En esto, el Grupo tiene como lema «Hago mi mejor esfuerzo», logrando la excelencia en todo lo que se propone.

Para ello, se centra en la diversidad y la inclusión entre los colaboradores, con iniciativas que abordan la creación de equipos diversos, el compromiso y el desarrollo del talento, la educación sobre comportamientos inclusivos, la capacitación y las asociaciones a través de la educación corporativa. La fuerza impulsora de estas acciones es la percepción de que valorar diferentes ideas crea un mejor ambiente de trabajo.

«Desarrollamos programas para alentar a nuestros profesionales, a través del conocimiento constante, a mejorar las habilidades y actitudes que promueven la autoestima», enfatiza, enumerando la inversión en el auditorio más grande de Brasil para formar profesionales. «Los equipos productivos cuentan con profesionales con diferentes puntos de vista y experiencias que trabajan por una visión común y excelentes resultados de negocio», afirma.

El Grupo también señala que la filosofía adoptada para ganar una reputación de respeto en el mercado global implica invertir en tecnología y personas, ofreciendo un rendimiento inspirador para todos. «No se obtiene una gran reputación sin personas, ellos dejan nuestra huella. Así que lo valoramos todos los días», destaca el Dr. Raphael.

La satisfacción del cliente y los grupos de interés también están vinculados al área de Compliance del Grupo Sempre Sorrindo, que se basa en el cumplimiento normativo y ético a través del trabajo preventivo, con inversiones en educación corporativa, tecnología y herramientas de comunicación interna para el intercambio eficiente de información con colaboradores, socios y clientes.

Las directrices y valores previstos en el Código Ético del Grupo, así como todas sus políticas, se aplican a todos los colaboradores y directivos, independientemente de la posición de la jerarquía corporativa, sin excepciones, así como a sus socios, terceros, proveedores y clientes. Con esto, para el año 2022, el principal reto es desarrollar métricas para medir el Programa de Compliance.

Entre las métricas que se relacionarán se encuentran políticas anticorrupción, conflicto de intereses, contratación y aprobación de gastos, análisis de antecedentes y evaluación previa de terceros, regalos, entretenimiento y hospitalidad, donaciones y patrocinio, uso de sitios web y redes sociales, no represalias, así como el Código de Ética y Conducta y Reglas de Atribuciones y Responsabilidades del Área de Compliance y el Comité de Ética.

Como en la mayoría de las organizaciones, el Grupo Sempre Sorrindo también pasó por momentos desafiantes durante la pandemia de la covid-19, teniendo que implementar cambios y hacer ajustes en los horarios de servicio, los hábitos

de higiene y la adopción de materiales de protección personal. Además, el Dr. Raphael señala la atención de la salud mental, que ganó mayor atención en este período.

«Nos preocupamos por la salud mental y emocional de nuestros clientes y colaboradores, promoviendo una comodidad para que todos se sientan seguros en nuestras clínicas y tranquilos. A su vez, el impacto positivo es notorio en nuestro entorno laboral, así como la unión de nuestro equipo. Nos acercamos más, nos preocupamos el uno por el otro, por el lado humano, con la certeza de que somos una familia», concluye.



DR. RAPHAEL BRIGAGÃO ALCÂNTARA



# NOTA CENTRAL

# NOTA CENTRAL

## ESG – aplicación de acciones medioambientales en las PYME

La conciencia de que la aplicabilidad de los criterios ESG aumenta la competitividad del sector empresarial ha ganado más espacio entre los líderes empresariales, especialmente en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME). Sobre esta realidad del ESG —acrónimo de Environmental, Social and Governance, que corresponde a las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza— la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ya ha reforzado como indicación de solidez, bajos costos, mejor reputación y mayor resiliencia en medio de incertidumbres y vulnerabilidades, especialmente para las organizaciones que son monitoreadas de cerca por los diversos stakeholders.

Dichos criterios cobran fuerza debido a la relación con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una agenda que reúne los grandes retos y vulnerabilidades de la sociedad en su conjunto. A partir de ellos, es posible seguir y aprovechar las oportunidades. Con esto, cada letra del ESG está directamente vinculada a ODS específicos, creando un puente entre las acciones. En este artículo, la letra E, vinculada a temas ambientales, tiene plena congruencia con los ODS 6, 8, 12, 15 y 17.

La ONU también sostiene que las empresas tienen un gran potencial para transformar la sociedad, tanto es así que de los 200 PIB más grandes del mundo, 157 son organizaciones. Por lo tanto, para que se logren los ODS, el sector privado juega un papel clave en la alineación de las actividades con la agenda de sostenibilidad global, debido a los recursos financieros y la capacidad de impactar a la sociedad, así como el poder de influir en sus audiencias, contribuyendo en la dirección de los comportamientos.

Otro punto es la supervivencia de las empresas alineadas con los ODS. Es decir, la corporación que no está de acuerdo con esta agenda tiende a poner en riesgo la continuación de las operaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) hace hincapié en que la naturaleza y el trabajo están intrínsecamente vinculados y que la vida depende del medio ambiente natural, al igual que los empleos y las empresas necesitan un planeta saludable. En esto, el ODS 6 destaca la importancia del agua potable y el saneamiento, donde los objetivos se centran en garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua potable y el saneamiento para todos.

El ODS 8, por otro lado, hace hincapié en el trabajo decente y el crecimiento económico. El concepto de «trabajo decente» fue formalizado por la OIT en 1999. Para ello, se puntúan cuatro objetivos estratégicos, como son el respeto a los derechos en el trabajo, especialmente los definidos como fundamentales (libertad sindical, derechos de negociación colectiva, eliminación de todas las formas de discriminación en el empleo y la ocupación y erradicación de todas las formas de trabajo forzoso e infantil); promover el empleo productivo y de calidad; la ampliación de la protección social; y el fortalecimiento del diálogo social.

El ODS 12 aborda el consumo y la producción responsables, centrandose en garantizar patrones de consumo y producción sostenibles. En este contexto, el sector privado comenzó a ponerse a prueba, en la práctica, para las inversiones en acciones sostenibles, especialmente en un escenario impactado por la pandemia de covid-19. La crisis sanitaria no trajo nuevas tendencias, sino que puso de relieve un pilar existente, y las prácticas ESG destacaron la necesidad de que las organizaciones estén preparadas para el cambio.

A pesar de los esfuerzos y el compromiso de las corporaciones en temas ESG, las acciones de producción sostenible aún requieren mayores movilizaciones, ya que este tema se relaciona con las

formas en que las organizaciones se comunican con sus grupos de interés. En esto, se enfatiza que la sostenibilidad va más allá de la producción o presentación de un producto, sino que alcanza los impactos experimentados por la comunidad circundante.

La OIT señala que la transición justa hacia nuevos modelos de empleo, resultado de la evolución de los modelos de consumo y producción, es esencial para la implementación de este objetivo, y el trabajo decente para todos, especialmente los empleos verdes, contribuirá a que el desarrollo sea ambientalmente sostenible.

A su vez, el ODS 15, que está vinculado a la vida terrestre, tiene como objetivo proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación, detener la degradación del suelo y la pérdida de biodiversidad. Un camino enumerado para lograr este objetivo es priorizar el trabajo decente para todos los trabajadores en la tierra. Esto garantiza que la protección del medio ambiente terrestre se integre en las estrategias de desarrollo nacionales y locales, destinadas a reducir la pobreza.

Para ello, el sector privado debe invertir en la educación integral de sus grupos, con acciones graduales en materia de conciencia climática. Esto es necesario

porque la transición a una economía neutra en carbono requiere nuevas habilidades, capacitación y calificación. La OIT hace hincapié en que, en vista de esto, pueden surgir muchos nuevos empleos y otros deberán adaptarse, haciendo de la educación climática para la fuerza laboral actual y futura una prioridad que los países deben examinar con urgencia.

Las empresas tendrán que confiar en empleados bien capacitados y el conjunto adecuado de habilidades para reducir la intensidad de carbono en la producción, invirtiendo en preparar a sus empleados para un cambio tecnológico nuevo y desafiante. Esto hará posible hacer del escritorio un lugar de aprendizaje. Otro punto esencial que requieren las acciones ESG, especialmente en el ámbito del medio ambiente, es el diálogo social para garantizar un cambio fluido en la formación de competencias, facilitar la movilidad de los grupos y garantizar la protección social.

Asimismo, el ODS 17, que impulsa las asociaciones para implementar objetivos, exige una mayor conciencia. Las asociaciones relacionadas con el trabajo son componentes de un Pacto Mundial para el Desarrollo Sostenible revitalizado.

Pilar del medio ambiente y atención al cambio climático

Las temáticas ambientales también están relacionadas con el cambio climático, un tema que ha ganado el centro de las discusiones mundiales desde 1970. Anteriormente, el tema estaba reservado solo para academias e investigadores, pero la urgencia la llevó a la Conferencia de Unidades de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Esta atención también acompaña el consumo desenfrenado y el uso exponencial de los recursos del planeta, lo que, a su vez, no permite la regeneración. Según la investigación, a medida que aumenta la población, los recursos naturales no acompañan esta expansión.

Con esto, a través de los ODS, gobiernos, ciudades y empresas empezaron a seguir un camino común, con medidas que se reflejan en la continuidad de una corporación. Uno de los reflejos de esta conciencia es el hecho de que las instituciones financieras que controlan la mayoría de los activos se comprometen a no realizar inversiones en corporaciones vinculadas a la deforestación. En esto, se observa que los impactos del calentamiento global tienden a delimitar el camino y las reglas para este nuevo mercado, para la economía global y para las empresas.

El metano es uno de los gases de efecto invernadero que terminó influyendo en el calentamiento global en aproximada-

mente un 30%. Estos gases, vinculados a la combustión de algunos procesos, como los presentes en la agricultura, se encuentran entre las agendas que necesitan más atención. Un ejemplo de ello fue la última edición de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, COP26, celebrada en Glasgow, donde las organizaciones y los gobiernos se comprometieron a reducir las emisiones de metano en un 30% para 2030 con respecto a los niveles de 2020.

En este contexto, las iniciativas ESG, especialmente las vinculadas a la letra E, deben insertarse en la estrategia corporativa. De lo contrario, las acciones tienden a la filantropía, que, aunque genera beneficio para la sociedad, no tiene una conexión permanente con el propósito de la empresa. Para ello, el análisis de los factores climáticos es el primer paso para esta inserción.

El líder empresarial atento a los temas ambientales también evalúa las fases de los procesos, que pasan por la matriz de materialidad, relación de temas relevantes, entrevista o consulta con los grupos de interés para identificar puntos prioritarios, comprensión de riesgos y oportunidades de destacados y aplicación de acciones ESG alineadas con los ODS.

Cuando la empresa realiza un análisis en profundidad guiado por las directrices ESG, los riesgos tienden a mitigarse. A través de la evaluación, se abordan

escenarios y prácticas sectoriales del negocio, generando expansión de inversiones en la cultura de la sostenibilidad y la innovación. Este movimiento también llegará a los grupos de interés, debido a la mejora de la imagen de la corporación, el equilibrio entre propósito y beneficio, la correlación entre la adopción de criterios ESG y el retorno y el uso de los problemas climáticos a favor de la empresa.

Así, el sector privado se destaca en estas acciones, ya que desempeña el papel de influenciador y comprometido con los diversos sectores. Aunque los objetivos para lograr estos objetivos involucran a los más diferentes sectores y países, el privado sigue siendo el titular del poder económico y la fuerza motriz de la economía.

Esto enfatiza la importancia de que las empresas conozcan la interconexión de los ODS con las prácticas ESG, especialmente en un escenario donde muchos grupos conocen los objetivos, pero no saben cómo relacionar las acciones que ya se realizan de acuerdo con estas pautas. Por otro lado, hay corporaciones que dicen estar trabajando acorde a acciones vinculadas a los ODS, sin embargo, la conexión es inexistente.

Acciones ESG y metas de los ODS en medio de la pandemia

El informe «Covid-19 y Desarrollo Sostenible 2021», del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD),

el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que la pandemia de la covid-19 ha profundizado las desigualdades y ha impactado decisivamente en todos los aspectos de la vida de las poblaciones en todo el mundo. En este contexto, se expuso la fragilidad para lograr el desarrollo humano y sostenible propuesta por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

La crisis sanitaria reforzó la necesidad de estrategias que reinventen y reconstruyan los sistemas sociales, económicos, ambientales y de salud, y es a través del conocimiento, el diálogo, el trabajo conjunto y la cooperación que será posible enfrentar los desafíos. El momento es restaurar el equilibrio entre las personas y el planeta mediante el diseño y la reducción del riesgo de soluciones basadas en la naturaleza.

Las respuestas del sector privado a la covid-19, a través de acciones ESG, reflejan las prácticas ambientales. En el sector primario, es necesario transformar la agricultura en un aliado del medio ambiente, capaz de ayudar en la captura de carbono, asegurando una acción integrada con el sector de la salud para combatir la contaminación del aire. El sector privado también debe entender que muchas de estas soluciones tienen efectos en cascada, con beneficios eco-

nómicos y para la salud. En este sentido, la inversión en energía renovable ya no debería ser una opción.

Referencias

<https://www.ilo.org/global/topics/green-jobs/lang-en/index.htm>

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

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_544325.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_544325.pdf)

[https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_782126/lang-pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_782126/lang-pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms\\_709381.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_709381.pdf)

Informe "Covid-19 y Desarrollo Sostenible 2021"

[https://www.pactoglobal.org.br/ods\\_empresas](https://www.pactoglobal.org.br/ods_empresas)

Consulta de material propio de Latin American Quality Institute (LAQI).





## IMPERWASH

Ubicada en la capital del estado de Minas Gerais, la empresa brasileña es una referencia en el segmento de limpieza, impermeabilización de alfombras, tapicería en general, considerando la sostenibilidad en las acciones.

Referencia en el segmento de limpieza e impermeabilización de alfombras y tapicería en general, ImperWash está ubicada en Belo Horizonte, Minas Gerais, donde mantiene la excelencia en los servicios. Desde el inicio del trabajo, que se llevó a cabo de manera personal, en la prestación de servicios a una corporación del mismo nicho de mercado, se han mejorado las técnicas e inversiones, llegando a lo que hoy es la organización.

El director ejecutivo, Alanderson Almeida, explica que el inicio de una obra, la mayoría de las veces, está impregnado de retos, y con ImperWash no fue diferente, ya que el objetivo principal es siempre la continuidad de la prestación del servicio. Para ello, la calidad se muestra en los productos utilizados, que están certificados. Además, los profesionales pasan constantemente por procesos de reciclaje, manteniendo un aprendizaje creciente que culmina en más experiencia.



**REPORTAJE ESPECIAL**  
REPORTAJE ESPECIAL

En las exigencias de limpieza e higiene que suelen realizarse en la residencia del cliente, los profesionales utilizan máquinas extractoras y champús que limpian y desinfectan los tejidos, eliminando, además de la suciedad, hongos, bacterias y también ácaros, que causan alergias. La impermeabilización consiste en tratar las fibras tisulares, creando una película protectora que elimina líquidos y polvo, aumentando la durabilidad, haciendo que la tapicería tratada sea más resistente.

Almeida señala que, entre las estrategias implementadas para la aproximación con sus clientes, la claridad en la información es fundamental. «La verdad es siempre la mejor estrategia de acercamiento con nuestros clientes, cumpliendo con lo que hablamos y hablando de lo que hacemos de manera efectiva», refuerza, señalando que ImperWash incorpora sugerencias de su público objetivo, absorbiéndolas como oportunidades de mejora y crecimiento.

El escenario actual, marcado por la pandemia de la covid-19, requería cambios. El director ejecutivo enfatiza que las personas, en general, se han visto obligadas a preocuparse más por la salud y el bienestar. «Nuestra adaptación fue inmediata, ya que promovemos dichos cuidados. El cambio ha sido por parte de nuestros clientes, quienes ahora utilizan más nuestros servicios, lo que, gracias a Dios, aumentó enormemente nuestra demanda. Una casa limpia y fácil de cuidar: esto es lo que promovemos a través de nuestros servicios», señala.

#### Sostenibilidad presente en la gestión

La agenda con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) está presente en las prácticas internas y externas de ImperWash. La empresa señala que estas directrices facilitan el desarrollo de acciones integradas para el futuro, comunes entre la sociedad en su conjunto. «Sirven para generar impactos reales en la cons-



trucción del desarrollo sostenible», comenta Almeida, señalando que la sostenibilidad es la nueva burbuja global.

También destaca que este diferencial es sumamente necesario para el futuro de las empresas que quieren ser conocidas como organizaciones serias. Para ello, la corporación pone en práctica el uso de productos que no dañen el medio ambiente, no propaguen fuego ni olor y no creen riesgos para las mascotas. Con estas acciones, Almeida sostiene que la Agenda 2030 de las Naciones Unidas es de total importancia, incluso para el tema climático y social de científicos y expertos.

Respecto a las iniciativas externas, la compañía llama la atención sobre la importancia del trípode ESG. «El concepto Triple Bottom Line no es nuevo. Sirve para provocar reflexiones y lanzar una mirada financiera, ambiental y social a los resultados de las empresas. Es importante e imprescindible a medio plazo», subraya Almeida, reforzando la necesidad de una buena gestión. «Sin una gestión eficaz, no hay reputación y, sin reputación, no hay empresa», enfatiza.

Por ello, la organización implementa programas de Responsabilidad Social Corporativa junto con iniciativas de mejora continua e interna. «En lo que atañe a los productos, tenemos los mejores, que no propagan olor ni fuego, a diferencia de otras empresas del mismo segmento. En lo que se refiere a los empleados directos e indirectos, no solo tenemos res-

ponsabilidad hacia ellos, sino que también fomentamos el crecimiento personal e interpersonal, lo que redundará en una mayor rentabilidad para todos», garantiza.

Almeida concluye que una buena gestión también implica la relación con el equipo, lo que requiere libertad respecto a las estrategias. «Soy uno de los stakeholders de mi empresa. Tengo que estar libre de manipulaciones con mi propio equipo», comenta. Así, para su esfera de influencia, ImperWash busca proporcionar los recursos necesarios para proyectos con estrategias directas.



RE  
POR  
TA  
JES

**REPORTAJES**  
**REPORTAJES**

## COMPUSOLUCIONES S.R.L

Compusoluciones es una empresa dedicada al diseño y ejecución de proyectos tecnológicos. Fundada en el año 1990, está ubicada en República Dominicana y opera en los sectores financiero, industrial, educativo, hotelero, entre otros. La organización se especializa en la gestión de la más alta tecnología de conectividad estructurada, telecomunicaciones, videovigilancia, data center, telefonía y call center.

Según el gerente general, Juan Miguel Ceballos, la corporación cuenta con 20 empleados directos y 65 indirectos, y representación en las empresas multinacionales más importantes en diversas

áreas, con técnicos e ingenieros certificados por los fabricantes. Mediante el trabajo, la empresa refuerza la misión de ser líder en el mercado de la más alta tecnología.

La organización señala que uno de los objetivos está en el mercado de servicios tecnológicos en el país, satisfaciendo a los clientes respecto a sus demandas y desarrollando proyectos con la mejor calidad y servicio. «No vendemos ni desarrollamos proyectos o servicios a menos que estemos convencidos de que cumplen con los estándares de calidad», comenta.

Para ello, las acciones también llegan a la comunidad externa. Ceballos enumera el apoyo al Club de Fútbol Dominguito, que opera en el sector de bajos ingresos y con niños huérfanos en el sector María Auxiliadora. «La implementación ya se encuentra en fase final, los desafíos fueron poder coordinar con el Club como manejan los recursos aportados por nuestra empresa», explica.

También señala que este tipo de iniciativas está directamente conectado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una agenda de gran importancia, a corto y medio plazo, para satisfacer las necesidades actuales, sin comprometer los recursos y posibilidades de las generaciones futuras. Y este aporte está previsto en la gestión de Compusoluciones.





«Realizamos una buena gestión para optimizar los recursos y mantenernos actualizados con las diferentes tecnologías y capacitaciones, para ofrecer a nuestros clientes un equipo capacitado, y seguir elevando la reputación y la calidad de nuestro trabajo», enfatiza, explicando que la gestión también implica la satisfacción de los clientes, proveedores internos y externos.

«Aportamos a la satisfacción del cliente brindando un buen servicio, especializado, de bajo costo y con un tiempo de respuesta rápido, y la forma cómo lo hacemos se resume en analizar las necesidades individuales de los clientes y poner a su disposición más de 30 años de experiencia con técnicos e ingenieros especializados y certificados por los diferentes fabricantes que representamos», asegura.

La empresa también se preocupa por identificar quiénes son sus grupos de interés, conocer sus roles, expectativas y el compromiso de cada uno de ellos. A continuación, se define un plan para asignar a cada parte interesada las tareas que se tendrán que realizar para el mejor funcionamiento de la organización. Estos pasos también cuentan con la colaboración de los empleados.

«Tratamos de minimizar lo que son las jerarquías para que, de esta manera, los empleados se sientan más cómodos y libres a la hora de dirigirse a un superior o expresar su opinión o inquietud. También nos dirigimos a los grupos de interés de forma educada, creamos confianza y trabajamos en un entorno familiar», concluye Ceballos.



# COMPUSOLUCIONES

*Su solución total en redes convergentes*



¡Síguenos!    
 @CompusolucionesRD  
[www.compusoluciones.com.do](http://www.compusoluciones.com.do)

**FERRETERÍA AMERICANA**  
 Ave. John F. Kennedy,  
 Santo Domingo, D.N.  
 Tel.: (809)-544-2862

**GAZCUE**  
 C/ Padre Boil #6,  
 Santo Domingo, D.N.  
 Tel.: (809)-686-0909

 SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA	 TELEFONÍA	 ALARMAS
 DATA CENTER	 CALL CENTER	 CONTROL DE ACCESO
 CABLEADO ESTRUCTURADO	 REDES INALÁMBRICAS	 EQUIPOS ACTIVOS

## MÍDIA IN LED

Mídia in Led es una empresa que, en más de 10 años, opera con importación, fabricación, distribución, venta de paneles LED e iluminación escénica, atendiendo diferentes mercados, como religiosos (iglesias), retail (farmacias, mercados, gasolineras y grandes almacenes) y entretenimiento (conciertos, fiestas y restaurantes). Actualmente, la organización cuenta con aproximadamente 50 empleados.

La empresa cuenta que, según las últimas investigaciones, el 70% de las decisiones de compra son tomadas por el consumidor en el punto de venta. Un estudio realizado por el Servicio Brasileño de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (Sebrae) muestra que las mejoras en la comunicación visual del PDV

pueden aumentar los ingresos entre un 12% y un 40%. Con esto, los paneles LED son herramientas que ayudan tanto en la señalización de la tienda como en las demostraciones de productos.

El panel LED a todo color es el más moderno y práctico para cualquier reproducción de imágenes y vídeos de alta resolución para entornos exteriores. Con ventajas en costo-beneficio, con mayor dinamismo en la información, fijación de marca y captación de nuevos clientes, el panel pretende llegar al mayor número de personas, dando más visibilidad al anuncio, información o promociones.

La CFO Raíza Fernandes Volotão explica que un programa de Calidad Total es

la base del trabajo de la empresa, ya que aborda las principales pautas para una gestión eficiente, como la experiencia, la excelencia, la relevancia, la atmósfera, la prevención de accidentes, la planificación y el control de la producción y el sistema de gestión de la calidad. A su vez, los retos pasan por los sistemas, las capacitaciones y la comunicación.

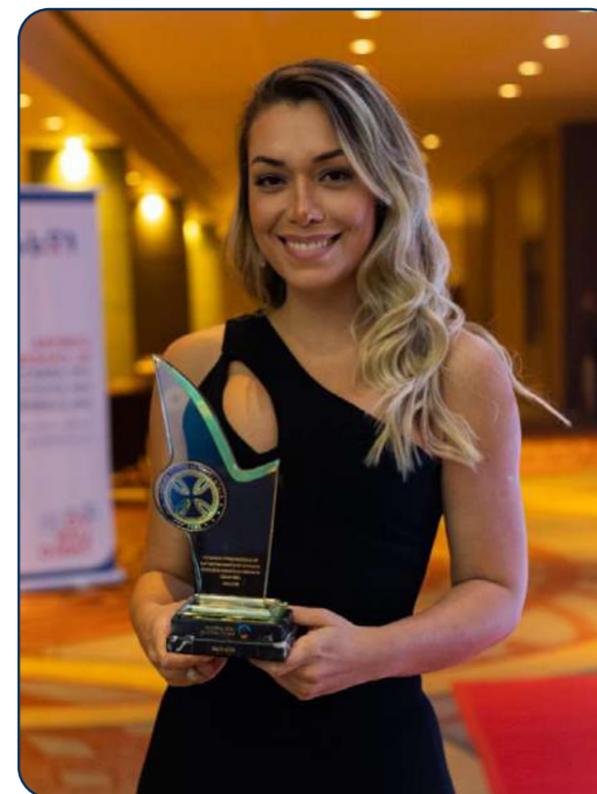
En este contexto, una buena gestión se refleja en la reputación corporativa y contribuye a la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos. Raíza señala que una serie de acciones integran esta dinámica, como el cumplimiento de plazos, precios justos, control

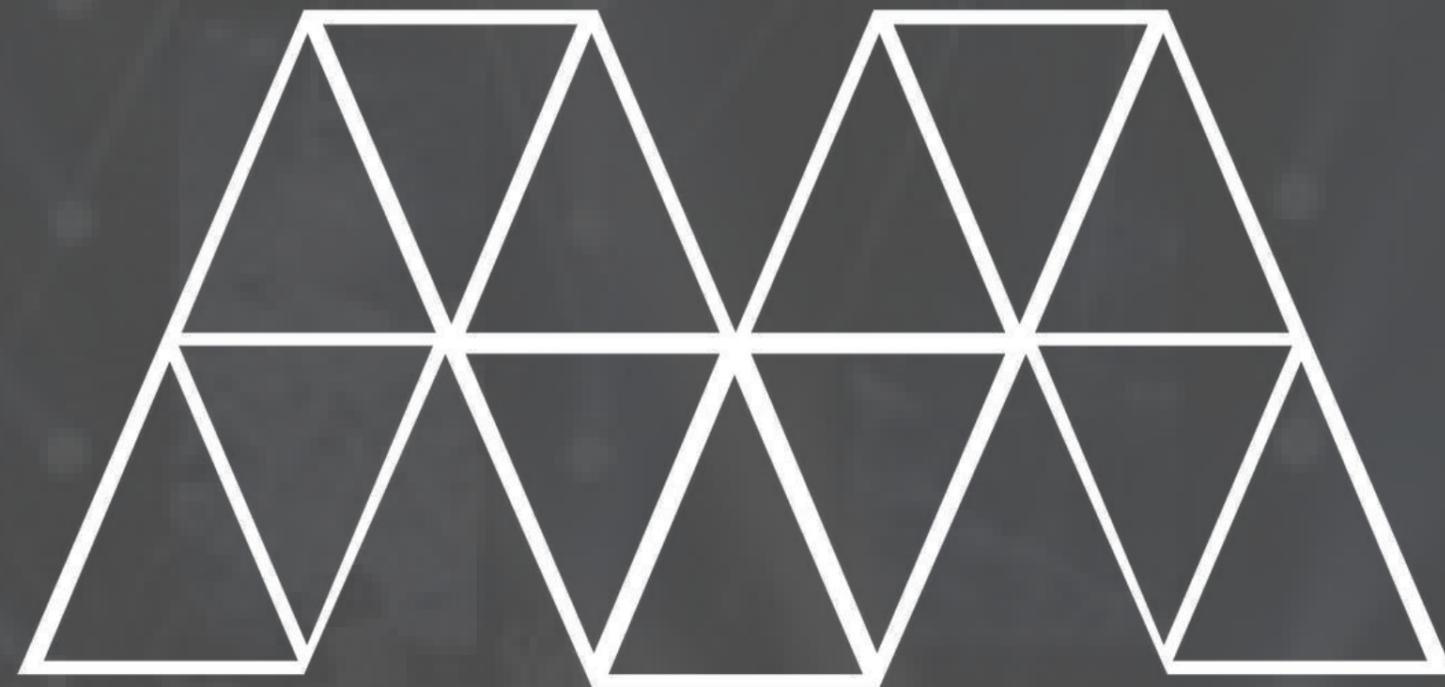
de calidad en la fabricación, selección de proveedores con prácticas sostenibles, retención de talentos y programación de compras.

Para ello, la empresa considera los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todas las etapas de los procesos en Mídia In Led, principalmente porque es una agenda con metas sobresalientes. «Este es un proceso de gestión con impactos relevantes en sus stakeholders», afirma, destacando los impactos en la gestión, como el crecimiento sostenible, el ahorro de escala y los ingresos recurrentes.

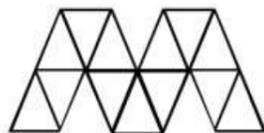
La compañía también afirma alianzas con proyectos sociales relacionados a niños de bajos recursos, una de sus principales iniciativas de Responsabilidad Corporativa. La CFO explica que se están estudiando nuevos planes en este campo y señala que, entre los proyectos de RSE más importantes de la organización, se encuentra el auspicio de una escuela de fútbol para niños, así como la donación de canastas básicas.

Respecto a la satisfacción de los grupos de interés, las estrategias consideran la planificación de compra y fabricación, cuotas, proyectos, garantías, asistencia técnica, desarrollo de productos y heads de productos, siempre pensando en los desafíos, que son reflejos de la crisis energética global y portuaria en China, el confinamiento asiático y la escasez de materia prima, así como el aumento en el ciclo de compra / fabricación.





# MÍDIA IN LED



MÍDIA IN LED

## FALE CONOSCO

Estrada dos Bandeirantes, 11.311  
Vargem Pequena - Rio de Janeiro

## SIGA-NOS NAS REDES SOCIAIS

 @midiainedreal

 midiainedreal

 midiained

## WF PRODUTOS MÉDICOS

WF Produtos Médicos es una empresa enfocada en la distribución y comercio en el área de procedimientos estéticos, medicamentos y productos de salud. Iniciando las actividades en julio de 2017, la organización realiza visitas a clínicas de procedimientos estéticos que aplican toxina botulínica y rellenos faciales y corporales.

El director general, Wagner Fantini, explica que la organización cuenta con un programa de Calidad Total desde el 2019, cuando recibió certificaciones de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA) para la compra y reventa de los productos. En esto, la empresa prioriza en sus lineamientos los sentidos de uso, limpieza, organización, salud y autodisciplina.

«Siempre procuramos mantener el ambiente de trabajo limpio y organizado, así como implementar el proceso estándar de facturación y empaque de productos con control de calidad total en el 100% de las entregas», señala Fantini sobre las acciones prácticas de la compañía.

La empresa también organiza reuniones mensuales para la mejora continua de todos los pasos, generando mayor agilidad sin perder ninguna fase del proceso y control de calidad. También cuenta con control digital y por etapas de la temperatura del stock y las entregas, especialmente productos termolábiles, apuntando a una entrega más ágil, pero de manera más segura en el mercado.



La agenda con objetivos y metas de desarrollo sostenible (ODS) es considerada por WF Medical Products. Fantini señala que la sociedad en su conjunto tiene responsabilidades, como la erradicación de la pobreza, el apoyo a proyectos de distribución gratuita de alimentos y la agricultura sostenible, la distribución equitativa de la salud y la educación de calidad.

Para ello, la compañía inició en 2020 un programa con actividades filantrópicas, realizando donaciones de materiales de limpieza y asepsia al Centro De Solidariedade de Valinhos. Las donaciones también involucran centros de tratamiento de cáncer de mama y próstata y locales que reciben donaciones de alimento para mascotas. Además, otra acción está dirigida a apoyar a la comunidad local con respecto a la conciencia sobre el cuidado selectivo de los residuos.

«El proyecto que más le ha gustado al equipo es el apoyo a las entidades de tratamiento del cáncer, ya que procura unir las campañas de redes sociales con las que ya están vigentes, como la de Octubre Rosa, en apoyo del tratamiento del cáncer de mama; en noviembre, el cáncer de próstata, etc. Estamos organizando mejor este proyecto para que, en el siguiente paso, podamos hacer donaciones de guantes y mascarillas», afirma Fantini.

Respecto a los temas ambientales, la empresa mantiene un proyecto de residuos reciclables en el que se limpian todos los procesos. En este contexto, se seleccionan socios comerciales que tienen la misma visión para el cuidado del medio ambien-



te. «Aunque nuestra actividad no deja residuos para desechar, somos conscientes de nuestra responsabilidad en el mundo», enfatiza.

Fantini también destaca que este conjunto de acciones se refleja en la reputación de la compañía. Para ello, los esfuerzos son por una gestión equilibrada, eficiente y estandarizada, que requiere una constante evolución y reevaluación, puntos clave para mantener un buen trabajo y una reputación positiva con los clientes.

Como la calidad es fundamental en todas las etapas del proceso, WF Produtos Médicos ha invertido en medios digitales e individuales de control de calidad logístico

eficiente, ya que la empresa nació basada en el conocimiento de las necesidades inmediatas y de seguridad del mercado de productos para procedimientos médicos estéticos.

«Nuestra premisa es la entrega rápida sin cambiar el proceso de control de calidad, aportando siempre los productos más eficaces para contribuir al mejor resultado del profesional y a la satisfacción de sus pacientes, mejorando así su autoestima y salud. Para ello, invertimos en la formación constante del equipo interno para mantener la calidad del proceso», explica.

Estos preparativos también implican el desarrollo de consultores de ventas para un mejor asesoramiento técnico a los profesionales de la salud, así como la calificación y el apoyo de los proveedores, para que haya armonía en el trabajo, satisfaciendo a los clientes de manera rápida y segura.

«Creemos en nuestros procesos y nuestros productos. Vemos a nuestro cliente como una familia, lo que demuestra que siempre queremos contribuir a un mundo mejor, más sostenible e igualitario, con una economía fuerte para crecer y generar más empleos», señala.

Los colaboradores son quienes conforman la «Familia WF», siendo el primer grupo de interés de la empresa. Así, la organización valora una adecuada remuneración y producción, buscando un ambiente sano y el diálogo, además de apoyar el crecimiento profesional.

A su vez, los clientes pueden presentar sus necesidades, que son entendidas y estudiadas por la empresa. «Tratamos de mostrar las necesidades inadvertidas del cliente para apoyar su crecimiento», dijo Fantini, también llamando la atención sobre los proveedores, que siempre están calificados y respaldados para el crecimiento conjunto.

La ética impregna todo el proceso, independientemente de los desafíos. El director general señala que este valor forma parte de la educación de la empresa y de los principios de vida. «Creemos que el mundo solo será mejor con buenos ejemplos. Aunque aún no hemos formalizado un equipo de evaluación del programa de cumplimiento, hicimos un análisis de riesgos y establecimos un código ético para colaborar», concluye.





## FONNTES GEOTÉCNICA

Brindando servicios a empresas mineras y petroleras, y en los campos de ingeniería civil, geotécnica y ambiental, Fonntes Geotécnica inició sus operaciones en octubre de 2011. Actualmente, las actividades se concentran en las áreas de Geotecnia, Medio Ambiente, Seguridad en el Trabajo y Sistema de Información Geográfica.

En Geotecnia, la empresa proporciona monitoreo técnico de obras, evaluación de desempeño y auditorías de seguridad de presas y pilotes, preparación de planes de seguridad y contingencia para presas, estabilidad de tallos, estudios geotécnicos, hidrogeología, diseño de sistemas de eliminación para relaves de procesamiento de mineral, servicios de sondeo y pruebas de laboratorio.

En el ámbito del Medio Ambiente, la organización desarrolla planes para la recuperación de áreas degradadas, elaboración de monitoreo de efluentes y plan de manejo de residuos, licenciamiento ambiental, ejecución de plan de control de procesos erosivos, diagnóstico ambiental de áreas degradadas o contaminadas y plan de supresión de vegetación.

En Seguridad Laboral, se realizan auditorías de los procesos de seguridad laboral de normas regulatorias, inspección de seguridad, Programa de Prevención de Riesgos Ambientales, Programa de Prevención de Riesgos en Prensas y Similares, Programa de Gestión de Riesgos, Programa de Condiciones de Trabajo y Medio Ambiente, Informe Técnico de



Condiciones Ambientales Laborales, entre otros.

Según el director, Michel Fontes, esta lista de servicios está dirigida por un programa de Calidad Total, para que el trabajo se desarrolle con excelencia. Este plan incluye sistema de gestión manual, procedimientos, política integrada, directrices para alcanzar los objetivos, definición de indicadores, tratamiento de no conformidades y funciones y responsabilidades.

A partir de estas directrices, las principales iniciativas relacionadas con la Calidad incluyen el desarrollo de un sistema integrado de gestión, la estandarización de procesos, el uso de herramientas de calidad, el análisis y tratamiento de no conformidades, el seguimiento y control de procesos, es decir, indicadores, auditorías y análisis críticos de procesos.

Fontes señala que, ante un proyecto de calidad estructurado, algunos retos requieren compromiso, como la alineación y estandarización de procesos, eliminación de residuos, compromiso de los empleados, promoción de mejoras de los procesos internos, gestión del conocimiento en la empresa y seguimiento eficiente de los procesos.

Las acciones de Fonntes Geotécnica también llegan a la comunidad externa, con iniciativas relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa.



Uno de los proyectos es la asociación con CAPEC — Casa de Apoio às Pessoas com Câncer. Según Fontes, una de las razones del trabajo es el cumplimiento

y el apoyo a la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

«Somos conscientes de nuestra responsabilidad social activa en todo el territorio nacional y en América Latina. Por lo tanto, hemos desarrollado una política de favorecer y desarrollar las regiones de las actividades de la empresa, como la contratación de mano de obra local, al tiempo que promovemos proyectos sociales que permitan el desarrollo en las regiones de nuestras operaciones», señala.

Respecto a los clientes externos, la organización destaca la oferta de productos de alta calidad, siempre se preocupa por los estándares actuales y debates sobre los temas abordados en los estudios y análisis aplicados en la fase de preparación del proyecto. «Nuestros clientes son la razón principal de nuestra existencia y, por lo tanto, tenemos el objetivo de superar sus expectativas», dice.

En cuanto a los clientes internos, la empresa ha realizado inversiones en la cualificación de la plantilla. En este contexto, se aplica un modelo de go-

bierno horizontal, priorizando proyectos de forma multidisciplinar, en el que el conocimiento es extenso, independientemente de la especialidad de cada empleado, lo que permite la mejora y crecimiento de la satisfacción profesional.

En todos los trabajos, Fonntes Geotécnica valora la ética, uno de los principales valores, incluyendo destacar todos los compromisos asumidos por la empresa. Para ello, se elaboró un código de conducta que establecía los principios y normas éticas que debían guiar las relaciones internas y externas de todos los empleados, independientemente de sus atribuciones.

Y esto se refleja en la buena reputación de la empresa, consecuencia de una gestión positiva. Según Fontes, el compromiso de la institución va más allá de la parte interna. «Durante nuestro trabajo con nuestros grupos de interés, iremos midiendo el resultado y enviando todos los esfuerzos para alcanzar los objetivos, que se consolidaron en el plan de atención», concluye.





## 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

## LC BERNARDES ADVOCACIA E ASSESSORIA JURÍDICA

LC Bernardes Advocacia e Assessoria Jurídica es un despacho que brinda servicios legales a personas naturales y jurídicas. Las actividades del despacho comenzaron en mayo de 2013 en los campos de Derecho Constitucional, Tributario, Religioso, Empresarial, Civil y Penal. Se destaca el papel de la defensa de las instituciones religiosas para la búsqueda del Derecho Constitucional de Inmunidad Tributaria de los Templos Religiosos, frente a las usurpaciones practicadas por entidades públicas.

Según el director ejecutivo, el abogado Luís Cláudio Bernardes, a lo largo de la experiencia adquirida tras siete años de militancia continua, nació la obra A imunidade tributária dos templos re-

ligiosos e o caminho para uma governança eficiente [La inmunidad fiscal de los templos religiosos y el camino hacia una gobernanza eficiente, en traducción libre], de la editorial Autobiografia. Hoy, además de Bernardes, el equipo cuenta con los profesionales Maria da Conceição Araújo, Emanuel Martins, Gabriel Martins, Isabelle Batista y Valéria Amarantes.

Con clientes en todo el país, la firma realiza un trabajo dirigido por un programa de Calidad, enfocado en las necesidades del público, liderazgo, compromiso de las personas, control de procesos y acciones orientadas a la priorización. Así, uno de los focos es atraer y mantener la confianza de los clientes y otras



partes que integran el proceso, creando condiciones para la implicación y motivación en la consecución de objetivos de calidad.

En este contexto, Bernardes llama la atención sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «Creemos y luchamos por la búsqueda constante de la dignidad de la persona humana, porque todos los ODS están vinculados al ser humano y su entorno, así como a la preservación del medio ambiente», señala, reforzando también la necesidad de programas de Responsabilidad Social Corporativa, incluidos los implementados por el despacho.

En este contexto, el proyecto principal es la asistencia legal pro bono a la comunidad. «Contamos con acciones creativas de compromiso social a través del cuidado y asistencia legal pro bono en las acciones sociales de la Iglesia Evangélica Congregacional Nova Aliança, en Santa Isabel, y en Igreja Fluminense —ambas en Río de Janeiro— de forma permanente», explica, señalando que el principal desafío es ganarse la confianza de la comunidad local y de las personas en situación de calle.

También en las agendas que involucran los ODS, Bernardes refuerza las acciones y la concientización con los empleados sobre el cuidado del medio ambiente. Esto fomenta la reducción del uso de papel, el reciclaje y el ahorro de energía. Señala que los principales desafíos vinculados a las iniciativas son la minimización de la cultura del uso continuo del

papel, la reeducación de la eliminación consciente y el uso de la energía.

La empresa también considera las sugerencias y la interacción con las partes interesadas, principalmente porque valora el punto de vista adverso. «Esto podría beneficiar las relaciones, detectar de antemano los signos de conflicto que puedan surgir y crear soluciones a posibles problemas futuros. Entendemos que somos una parte importante para contribuir al desempeño e influir en actitudes, valores y acciones, como una herramienta de gestión y planificación estratégica», enfatiza.



# Cidadania Polonesa



## ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

Portuguesa  
Italiana  
Lituana  
Espanhola  
Alemã  
Polonesa  
Letã - Letônia

+ 55 11 98324-0541

+ 351 912 121 842

contato.debora@europaevoce.com

www.cidadaniaeuropaevoce.com

cidadaniaeuropaevoce

cidadaniaeuropaevoceoficial

Cidadania Europaevoce



# Cidadania Letã - Letônia



## BOX BRASIL

Con operaciones en Brasil desde 2004, Box Brasil es una empresa que opera en el ámbito del comercio exterior, importación y exportación, con énfasis en el área de transporte aéreo internacional. Inicialmente, la idea era atender a los comerciantes residentes en otros países, sin embargo, con la paralización de los medios convencionales de envíos durante la pandemia de covid-19, la organización se ha consolidado como un servicio esencial, con asistencia a cualquier persona, desde el envío de un sobre con documentos hasta productos de toneladas.

Según el director de Marketing, Jefferson Ribeiro, la construcción de Box Brasil se llevó a cabo gradualmente. El

director cuenta que la CEO de la compañía, Michelle Onishi, comenzó a enviar productos de Brasil a Japón y, como la mayoría de los comerciantes que viven en el extranjero, empezó con pocos productos y cajas pequeñas, vendiendo a amigos y colegas de fábrica. En poco tiempo, abrió su primera tienda. En ese momento, los comerciantes en Brasil tenían dificultades para enviarlos a otros países. La opinión era que los envíos debían hacerse en contenedores o en grandes cantidades.

«Todo era muy complicado, por ello, se comenzó a estudiar sobre el tema. Con el tiempo, se adquirieron conocimientos en comercio exterior y la empresa fue cambiando según fuera necesario.



Durante mucho tiempo, solo atendió a su familia y a algunos de los amigos de su hermana, que eran comerciantes. Ante esto, se dio cuenta de que había un mercado sin explotar, que justamente es Box Brasil, un transporte rápido y sin burocracia. Así, se decidió abrir el servicio no solo para comerciantes, sino también para todos los que necesiten nuestros envíos», explica.

Ribeiro llama la atención sobre el programa de Calidad Total adoptado por la compañía, destacando la excelencia como uno de los principales compromisos con los clientes, ya que la organización creció por indicaciones. En esto, refuerza que el grado de satisfacción con cada cliente es «muy alto», porque Box Brasil se preocupa por cada servicio, haciéndolo de manera personalizada y humanizada. Este grado de satisfacción también abarca el desempeño con empleados, proveedores y proveedores de servicios.

«Nuestro trabajo siempre valora el servicio humanizado, personalizado para cada sector, un servicio único, que se realiza con mucho cariño y dedicación cada día. Esto aseguró el crecimiento y

el compromiso en todos estos años de compañía, y el mayor marketing siempre ha sido la indicación de clientes satisfechos con nuestros servicios, el famoso boca a boca», refuerza, destacando también que la crítica siempre se ve con una mirada positiva. «Lo recibimos como consejo para que podamos mejorar aún más», concluye.

Aún sobre la satisfacción de sus grupos de interés, Ribeiro señala que Box Brasil observa la forma sencilla y rápida de prestar servicios, haciendo que todo el proceso termine la mitad del tiempo, mediante envíos convencionales. Aparte de eso, el servicio humanizado permite a los clientes hacer sus preguntas, de lunes a viernes, las 24 horas del día. «La combinación de estos factores hace que nuestros clientes estén satisfechos con todo el apoyo que encontramos en nuestra empresa y, por ende, recomiendan nuestros servicios», enfatiza.

Una parte clave de la gestión es la agenda con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), muy importante para la corporación, principalmente para guiar acciones prácticas como minimizar el hambre en las comunidades cercanas,



proteger y cuidar el medio ambiente a través de la concientización y correcta recolección y disposición de materiales reciclables. Según el director de Marketing, estas prácticas también conforman los programas de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, con iniciativas externas.

“Actualmente, además de las donaciones mensuales de alimentos a través de canastas básicas a diversas instituciones, la empresa tiene como objetivo ayudar al medio ambiente a través del reciclaje, especialmente la materia prima que utilizamos a diario: el cartón. Un recolector pasa a través de nuestras unidades, y redirecciona ese material a la ubicación correcta. Ya sea con las donaciones o con el beneficio al medio ambiente, nos sentimos mucho mejor

como empresa y sabemos que estamos aportando para que nuestro planeta y nuestras personas estén en mejores condiciones», asegura.

Todas las acciones de Box Brasil pasan por el tamiz de un programa de Compliance, que es aplicado por un equipo de consultoría, a través de soportes, evaluaciones, controles internos, capacitación, comunicación, auditoría y monitoreo. «Valoramos la excelente imagen que lleva y transmite nuestra empresa. Incluso con todo el crecimiento que hemos tenido, hemos mantenido la transparencia con todos los clientes en todos los procesos y pasos. Creo que estos pilares sustentan una buena gestión para nuestra reputación corporativa», concluye.



AGÊNCIA LÍDER NO SEGMENTO DE LEAD GENERATION NA AMÉRICA LATINA.



GERAÇÃO DE LEADS QUALIFICADOS.  
PLATAFORMA DE MÍDIA PROGRAMÁTICA.  
PLATAFORMA DE SMS MARKETING.

PLATAFORMA DE WHATSAPP MARKETING.  
ENVIO E GERENCIAMENTO DE MENSAGEM FONADA.  
DISPARO DE EMAIL MARKETING PARA BASES SEGMENTADAS.

CAMPANHAS ONLINE COM FOCO EM PERFORMANCE.  
CAMPANHAS E GERENCIAMENTO DE GOOGLE, FACEBOOK, TWITTER, BLOGS, PORTAIS.  
COMPRA ESTRATÉGICA DE MÍDIA ONLINE.



**LEADSOLUTION**  
A FORMA MAIS EFICAZ DE APROXIMAR O CLIENTE DA SUA EMPRESA.

**(11) 2823-2083**

WWW.LEADSOLUTION.COM.BR  
CONTATO@LEADSOLUTION.COM.BR

## BESTINPROGROUP

Bestinprogroup actúa como una solución a las demandas de la industria hotelera en la República Dominicana y el Caribe. Fundado en 1996 y con la experiencia de profesionales, el Grupo ha ido sumando nuevas organizaciones a su catálogo, diseñando un amplio portafolio que hoy es Bestinprogroup, con proyectos integrales, licencias, ejecuciones, productos y soluciones, satisfaciendo las demandas del inversionista internacional en el mercado dominicano.

El director general Sergio Hernández Genoves explica que, al inicio de su desarrollo, el Grupo tenía como objetivo ofrecer soluciones a las necesidades

presentadas por los empresarios locales para la construcción de nuevos proyectos. Posteriormente, con el crecimiento y la reputación, alcanzó el nivel de inversionistas internacionales con megaproyectos hoteleros en la República Dominicana. Para ello, cuenta con más de 100 empleados directos y más de 3000 indirectos.

La empresa tiene fortalezas en calidad de servicio, gestión de proyectos y conocimiento en tecnología aplicada en las empresas. Genoves señala que un diferencial es tener un determinado equipo identificado con las necesidades de los clientes, comprometido con resolver



cada demanda que surja dentro de las instalaciones que afecte a asociados y clientes. En esto, las certificaciones atestiguan la calidad y excelencia del trabajo.

«Desde 2015, Agapanthos Project Limited ha estado trabajando bajo la Certificación de Calidad Estándar Internacional ISO 9001. Otra empresa también está en proceso de implementación. Esto nos ha permitido mantener el mejor desempeño en las actividades y un aumento constante en la satisfacción de nuestros clientes. También tenemos la certificación en la ordenanza 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo avalada por el Ministerio de Trabajo», comenta.

Genoves afirma que Bestinprogroup cuenta con un programa integral de Responsabilidad Social Corporativa, a

través del cual aporta lo necesario a las corporaciones, creando vínculos entre los empleados y colaborando con beneficios para mejorar la calidad de vida de la sociedad. Destaca el aporte con mobiliario y materiales de construcción a escuelas ubicadas en la zona este, en Higüey — La Altagracia. Además, otra iniciativa está asociada a brindar uniformes al equipo del club de golf infantil de Los Corales, Bávaro Punta Cana, y las instituciones de baile de Punta Cana.

Respecto a los programas ambientales, el Grupo cuenta con una filial, Corporación 2 Puntas, presente con iniciativas desde 2011 en el Caribe, con amplia experiencia en el desarrollo y ejecución de proyectos de ingeniería aplicada en el sector energético, con un enfoque especial en energías renovables, instalaciones integrales e innovación en telecomunicaciones. Esta filial desarrolla su actividad con una fuerte presencia en el sector hotelero en República Dominicana, aportando soluciones integrales en el ámbito del ahorro y eficiencia energética, con climatización, ingeniería eléctrica y sanitaria con integración de telecomunicaciones.

Genoves afirma que el servicio prestado a clientes y proveedores es la base de la existencia de Bestinprogroup. «Sin servicio, no hay clientes. Por lo tanto, para nosotros, este debe ser siempre el motor que impulse nuestra empresa, siendo consistentes, leales y de calidad. Es importante la retroalimentación de



nuestros clientes y proveedores, con el fin de implantar mejoras de servicio que otorgamos cada día y hacer sentir a nuestros clientes y proveedores la satisfacción de habernos escogido», señala.

Como acciones prácticas, el Grupo cumple con la importancia de la sostenibilidad ambiental en los proyectos, búsqueda y entrega de soluciones técnico-económicas, mantiene la conciencia de que las grandes alianzas con fabricantes y distribuidores impulsan la competitividad, invierte en la formación de todos los miembros de la empresa, busca la excelencia, está certificado a través de entidades independientes y se especializa en diferentes áreas de la tecnología.



«En Bestinprogroup, dirigimos nuestros esfuerzos a crear y construir bases sólidas, que hoy representan lo que somos como grupo empresarial, con la capacidad de superar los desafíos que se presentan, cumpliendo con las expectativas de nuestra cartera de clientes y proveedores», refuerza Genoves, concluyendo que es importante invertir en desarrollo: «Por ello, reunimos a cada cliente y proveedor, caminando de la mano con ellos, con la seguridad que nos ha dado la experiencia, como empresa dedicada a servir, dando el 100% de nuestros conocimientos y recursos».



@bestinpro\_group



www.bestinprogroup.com

Av. PRIMERO DE NOVIEMBRE, EDIFICIO CORPORATIVO BOULEVARD #404, LOCALES 4001 - 4005  
TEL: 1-809-959-0351 / EMAIL: INFO@BESTINPROGROUP.COM  
PUNTA CANA . REPÚBLICA DOMINICANA

## GONZÁLEZ DE ARAUJO CONSULTORES

Especializada en los sectores energético y farmacéutico, González de Araujo Consultores presta servicios jurídicos, contables, financieros y administrativos, con proyección nacional e internacional. Establecida en la Ciudad de México, la compañía también tiene oficinas en Houston, donde apoya a corporaciones tanto en México como en los Estados Unidos.

El socio director, Arturo González de Araujo, explica que la organización cuenta, actualmente, con 10 colaboradores, aunque los empleos indirectos varían según los servicios solicitados. También señala que el enfoque del

equipo es encontrar áreas de oportunidad que permitan potenciar la inversión de la empresa y el empresario, lo que nos ha dado la posibilidad de apoyar a negocios tanto en México como en Estados Unidos.

Para ello, el trabajo se guía por un programa de Calidad Total, que aborda un manual de procesos y actividades, con descripciones específicas de cada perfil de cliente, así como el número de empleados que puede tener cada organización y la relación entre las diferentes áreas para asegurar la calidad del servicio y el valor añadido.



«También tenemos sistemas de control mensual que nos permiten establecer metas que deben alcanzarse durante un mes, así como un informe, donde nos informamos si estos objetivos realmente se han logrado. Además, nuestra área de comunicación y marketing genera una encuesta para recibir feedback de cada cliente durante su proceso, incluyendo cotización», explica.

Otro programa que colabora en la gestión es el Compliance, que aborda tres puntos. El primero está relacionado con la corrupción. En esto, la empresa destaca que es fundamental que el ejercicio y la práctica legal se apoyen en el cumplimiento de la ley. Por lo tanto, se realiza un control estricto sobre los flujos de efectivo relacionados con la contabilidad, incluida la acción de los líderes.

El segundo está vinculado a las certificaciones. «Esto es para mantener todos los procesos de la firma en estricta alineación con todas las directrices y criterios jurisprudenciales de la regulación local e internacional. Por ello, requerimos constante capacitación y actualización. No escatimamos en los cursos, talleres y diplomados que sean necesarios para estar siempre a la vanguardia», asegura.

Finalmente, la empresa mantiene una estricta confidencialidad de todos los datos personales e identificación de activos, a través de un sistema único de programas digitales que permite el control. Para ello, los titulares del área tributaria cuentan con un proceso interno específico para el registro de proveedores. En materia corporativa, se busca claridad en el gasto a través de presupuestos, documentos y libros corporativos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) también se suman a estos programas. Según Araujo, esta es una agenda fundamental que necesita el apoyo de todos los sectores de la sociedad. «Por eso nuestra trinchera, nuestra consultoría pro bono trabaja para regularizar la tributación de los sectores más desfavorecidos del país, especialmente en este contexto de pandemia», dijo.

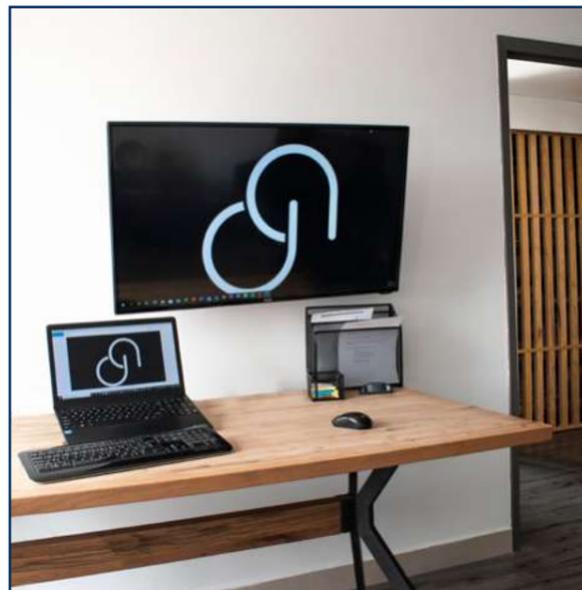
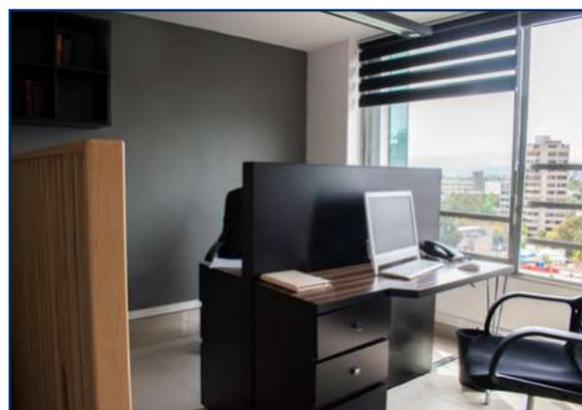
En ese contexto, también se realizan acciones en el exterior, con iniciativas relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa. Los programas pasan

por consultoría, asistencia, gestión y representación. Según el socio gestor, en un país con tantas desigualdades, hay miles de casos que requieren asesoramiento legal, fiscal o empresarial, sin embargo, los recursos son escasos.

«En ese momento, estudiamos los casos en los que podemos aportar de manera más eficiente algún resultado, buscamos que las personas en cualquier caso puedan tener algún beneficio y estudiar la posibilidad de que tengan acceso a una asesoría legal o una defensa de calidad. El principal desafío hoy por hoy es la pandemia de la covid-19, que ha ralentizado los procesos», explica.

Uno de los proyectos más importantes en ese campo es el convenio con la Asociación Nacional de Personas Mayores, firmado al inicio de las actividades de la empresa. El trabajo se centró en apoyar a las personas desprotegidas en materia de regularización de inmuebles, logrando ser un puente entre la persona requerida o necesitada con algún fedatario público, el Poder Judicial o alguna otra persona que estuviera involucrado.

Dichas iniciativas, junto con el trabajo de calidad, reflexionan sobre la evaluación de las partes interesadas. Araujo destaca el entendimiento de que las necesidades, desde la redacción de un contrato, el registro de una marca, hasta la defensa ante los tribunales, tienen como objetivo principal el beneficio del patrimonio de varias familias y muchos sueños.



«Es por eso que, en cada estrategia, elaboramos un mapa de riesgos que permite a nuestros clientes visualizar claramente los pros y los contras de las acciones y tomar la decisión correcta. Además, estamos en continua formación con la intención de mejorar día a día. Nuestra tarea siempre es cerrar la brecha que se ha generado entre las autoridades federales y locales», comenta Araujo, quien llama la atención sobre la alta tasa de satisfacción del cliente y señala que esta realidad existe porque la empresa se esfuerza por hacer de un

servicio profesional una experiencia extraordinaria. «Dado que la reputación se define como lograr una percepción positiva, una gestión adecuada es esencial para lograr la satisfacción en cada proyecto», concluye.



GONZÁLEZ DE ARAUJO  
Consultores

# IOT

*Internet of Things*



**"VOCÊ FALA COM  
SUA CASA, SUA CASA  
FALA COM VOCÊ"**

*CEO da ZOME HOLDING  
Explica um pouco o que é IOT*



**OS BP**

*o acrônimo que designa a base  
da ZOME HOLDING*

**TUDO QUE VOCÊ  
PRECISA SABER**

*táticas, previsões, avaliações de  
experts, o futuro*

## ZOME HOLDING

Apoyar a las personas y empresas en el día a día por medio de la tecnología es la principal actividad del grupo Zome Holding, que, desde 2014, brinda servicios a consultorios, oficinas y residencias inteligentes. El trabajo también se centra en deconstruir la idea de que las empresas necesitan una alta inversión para tener acceso a tecnologías de vanguardia.

Un programa de Calidad Total guía las actividades en la organización, basado en los tres pilares: personas, procesos y productos. Según el CEO Diego Zome, estos tres puntos conforman el ADN del grupo porque construyen relaciones

duraderas con los clientes, maximizando los resultados. «Pensando en ello, establecimos empresas que podrían funcionar como un proveedor de servicios completos para sus clientes», explica.

Además de la calidad en la prestación de servicios, el grupo, que apoya y enumera en sus acciones los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promueve acciones externas relacionadas con el medio ambiente. Una de las iniciativas es el Smart Home, que tiene como objetivo minimizar los residuos y permite al usuario, incluso estando fuera, controlar las luces y la temperatura en su hogar.



Zome también llama la atención sobre el suministro de equipos que incluyen el cuidado del medio ambiente.

En los programas de responsabilidad social corporativa, la compañía apoya la AACD (Asociación de Asistencia a los Niños y Niñas con Discapacidad, según sus siglas en portugués), una organización sin fines de lucro enfocada en garantizar una atención médico-terapéutica de excelencia en Ortopedia y Rehabilitación. La institución atiende a personas de todas las edades y recibe pacientes a través del Sistema Único de Salud, seguros de salud e individuos.

También colabora con el Instituto Ayrton Senna, que proporciona conocimientos y experiencias educativas innovadoras capaces de inspirar prácticas eficientes, empoderar a los educadores y proponer políticas públicas centradas en la educación integral.

El apoyo también llega al proyecto social Guerreiros de Gideão, que ofrece a los menores de bajos recursos la oportunidad de convertirse en ciudadanos con perspectivas de futuro, llevando la integración de estos jóvenes a través del Jiu-Jitsu, enseñando los fundamentos del Arte Milenario y estimulando el crecimiento personal a través del deporte y la formación de atletas talentosos. Otra Organización Humanitaria que cuenta con la ayuda del grupo es Médico Sin Fronteras.

Zome señala que estas iniciativas, junto con las acciones internas de la empresa, promueven la integración y generan aprecio en la comunidad. «Generamos empleos, campañas sociales y estamos muy cerca de las comunidades locales. En la pandemia de la covid-19, hemos recaudado y distribuido más de 2 toneladas de alimentos», dice.

El CEO señala que una de las directrices del grupo es



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

mantener una relación muy estrecha con clientes y proveedores. Así, al final de cada servicio, se envía una encuesta de satisfacción, dando al público la oportunidad de presentar sugerencias o demostrar su satisfacción. «Hemos recibido cientos de videos y mensajes de recomendación de nuestros clientes», explica. A su vez, cuando la corporación recibe algo que puede afectar la satisfacción del cliente, se toman medidas. «Pronto, hemos creado un PDCA y generamos la mejora de inmediato para que tengamos un índice de satisfacción del 100%», enfatiza.

Así, la reputación de la empresa se construye a través de una gestión competen-

te, que valora la ética y la atención pública. «La satisfacción de nuestros clientes va mucho más allá de las ganancias. Construimos una relación duradera con nuestros clientes. Así que nuestra reputación es la prioridad en nuestra empresa», concluye.





Tudo que você

precisa saber sobre a linha



## V.V REFEIÇÕES LTDA

V.V Refeições LTDA es una empresa que opera en el suministro de comidas colectivas, con servicios a diferentes mercados, siendo la mayor parte de industrias, hospitales y escuelas. Ubicada en Manaus, Amazonas (Brasil), la organización enfatiza tener la misión de desarrollar, producir y ofrecer comidas con un servicio que conquiste a las personas, manteniendo la asociación en la creación de valores y la sostenibilidad.

Según el CEO Vanderley Bastos da Penha, a lo largo de más de 20 años de actividad, incluso en medio de los desafíos, la compañía ha sido innovadora

en el mercado, cambiando el concepto de alimentación colectiva. A través de la cultura implementada por sus fundadores, mantiene sus valores en el suministro, como la excelencia en el servicio al cliente, la materia prima de calidad y la capacitación de los empleados.

En ese contexto, el trabajo también se centra en la visión de ser la mejor empresa del segmento, generando empleos y calidad de vida, ya sea para clientes o empleados. Para ello, un programa de Calidad Total es la base de las acciones de la corporación, junto con los valores relacionados con la satisfacción





del cliente y el aprecio y respeto por las personas, que actúan como parte de la empresa, valorando también la responsabilidad social y el respeto por el medio ambiente.

Penha señala que la empresa está certificada en ISO 9001 y está en búsqueda de las certificaciones 14000 y 22000. «Nuestro mayor reto fue adaptar nuestro dinamismo a los requisitos de la norma. Creemos que la organización procedural no debe ser un obstáculo para la rapidez, la practicidad y sobre todo la agilidad», señala, llamando también la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «Es una necesidad actual. Ya no podemos pensar en degradación», enfatiza.

Debido a que se encuentra en un Estado donde se encuentra la Selva Amazónica, las acciones no podrían estar lejos del tema ambiental. En esto, la mayor parte de las hortofrutícolas de la compañía se cultivan sin el uso de pesticidas, la preservación del suelo y sin contaminación del agua. «En nuestras cocinas, tenemos programas de recolección selectiva, donde los escombros se destinan al compostaje y los reciclables se llevan directamente a las plantas de reciclaje», explica.

La atención también se centra en las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa, con diversas actividades. Penha señala que la responsabilidad social es de todos. Por ello, las inversiones en este ámbito se producen en las personas, tanto en la atención de los centros

de día, colegios, hogar y acogida, como en acciones de calle y deportivas, que cada vez deben incrementarse. Entre los proyectos más importantes, destaca el desarrollado con la casa de acogida.

Respecto a la satisfacción de clientes y proveedores, antes de la presentación del menú, la organización aplica varios estudios con la población que será atendida, permitiendo así el análisis del lugar de trabajo, el tipo de actividad, así como la variación de género. A partir de esto, se prepara el menú. «No trabajamos con un solo menú para nuestras 96 unidades, sino de manera personalizada», dice.

V.V. Refeições también tiene un sistema de evaluación de servicios continuos, en el que, diariamente, se verifica satisfacción. «De esta manera, nuestras acciones son inmediatas. Todas las sugerencias

son bienvenidas y la crítica es aún más importante. Trabajamos con estas críticas como puntos de mejora, porque creemos mucho en nuestro plan de mejora continua», asegura, explicando que, tras las acciones, se aplica una investigación para que el público pueda medir los servicios.

Penha destaca que es necesario estar atentos y conocer las necesidades del cliente, y esto integra los pasos para una buena gestión. Destaca que este conjunto de acciones también se refleja en la reputación de la corporación, algo que se ha construido con años de trabajo. «Nuestro cuidado por esto es enorme. Muchos de nuestros clientes hoy en día han venido por nuestra reputación, están nominados y quieren conocer nuestra forma de trabajar», concluye.

V. V. Refeições  
Dedicação em Servir



...sin objetivos  
no hay DIRECCIÓN

...sin ESTRATEGIA  
no hay resultados

## LANS, S.A. DE C.V.

Lans S.A de C.V es un despacho que presta servicios legales bajo estándares de calidad a nivel local y regional, con servicios a industrias, comercios y mercados tecnológicos en El Salvador. Fundado en 1990, valora la misión de ofrecer un trabajo amable, directo y personalizado, así como un trato cordial.

El presidente de Lans, Luis Alonso Navarrete Soto, explica que la firma cuenta actualmente con aproximadamente 30 colaboradores, que aportan haciendo un seguimiento transparente en cada caso, ganando confianza y fidelización de los involucrados, ya que los clientes

están en el centro de los valores de la organización.

«Procuramos siempre 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 el presidente, apuntando a la satisfacción de los servicios. «Como profesionales del derecho, siempre estamos comprometidos a aumentar la formación y actualización de nuestros abogados, así como a crear espacios que permitan su desarrollo creativo e intelectual», dice.



de izquierda a derecha fila 1. Lic. Omar Flores, Lic. Luis Navarrete, Lic. Jacqueline Arevalo, de izquierda a derecha fila 2. Licenciados: Pedro Diaz, Ema Avalos, Carlos Portillo, Pamela Perez, Carlos Navarrete, Karla Rivas Rosa Aleman. De izquierda a derecha fila 3. Licenciados: Axel Mariona, Silvia Aguilar, Luis Navarrete, Lisseth Rivas, Xiomara Najarro, Susana Zelaya.



Entre los puntos considerados en la administración de Lans, la reputación corporativa se produce a través de una gestión eficiente. «Una buena gestión es básica, ya que, documentada y respaldada, permite resultados óptimos en casos, procesos o procedimientos», 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 establecer mecanismos internos de prevención, gestión y control. El proyecto está diseñado para generar cumpli-

miento entre los ítems específicos de cada departamento. A su vez, según la compañía, el principal desafío radica en la dinámica de la capacitación y la retroalimentación a todos los empleados en cuanto a la comprensión de que los servicios se basan en estándares de cumplimiento.

Estar conectados 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», argumenta Navarrete Soto.

Así, 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 destaca la importancia de que el desarrollo sostenible esté estructurado en estándares a través de un departamento multidisciplinario, con abogados, contadores, auditores, administradores de empresa, economistas, encargados de control de calidad, etc., que permitan hacer las valoraciones en todos los campos necesarios de inversión a efecto de que el crecimiento sea el adecuado o conveniente para un desarrollo sostenible para cualquier tipo de empresa.

En este campo, Lans señala que, en las iniciativas medioambientales, se centra en la protección de los recursos naturales dándole a las actividades empresarias un proceso menos consumista respecto de los materiales que utilizan, promoviendo internamente la regla de las 3R (reducir, reciclar y reutilizar).

En lo que tañe a la Responsabilidad Social Corporativa, a través de la Fundación Lans —que existe desde hace más de 12 años— se trabajan dos áreas específicas. La primera ofrece asistencia jurídica gratuita a personas con recursos limitados; la segunda, ayuda a las comunidades, las personas y las organizaciones no gubernamentales con donaciones financieras, sillas de ruedas, prótesis, medicamentos, alimentos y materiales de construcción. «Año tras año, brindamos asistencia a más de 125 niños en el Orfanato Hogar del Niño San Vicente de Paul, en San Jacinto, Departamento de San Salvador, en El Salvador», concluye, considerando este como su proyecto principal en ese ámbito.





# T2S

Tecnologia  
Soluções  
e Sistemas

Solução de **Software** com agilidade, excelência e exclusividade para o **Setor Portuário**



**Interessado? Entre em contato ou fale conosco pelo WhatsApp**  
Agende uma visita ou conferência online para entendermos melhor a sua necessidade






 (13) 3329-6601 | [www.t2s.com.br](http://www.t2s.com.br)

## SEBOING LTDA

Enfocada en brindar servicios de ingeniería en las áreas de medio ambiente, seguridad laboral, seguridad de procesos y eficiencia energética, Seboing LTDA ha estado en el mercado desde 2014. Ubicada en La Paz, Bolivia, la organización se dedica a industrias y establecimientos comerciales, a través de un equipo compuesto de tres empleados permanentes y profesionales externos, que varían según el tipo de actividad.

El Gerente de Planificación y Consultoría, Víctor A. Rizzo T., explica que Seboing LTDA busca estandarizar todos los servicios con la certificación ISO 9001. «Aunque todavía no somos muy grandes y estamos un poco lejos de la acreditación, tenemos una base sólida en términos de procesos y procedimientos, lo que nos ayuda a mantener un estándar

de calidad de nuestros servicios», señala.

Para ello, la compañía destaca puntos diferenciales que avalan un trabajo de calidad y excelencia. En materia de experiencia, la organización destaca contar con un equipo de profesionales altamente calificados; en la prevención, prioriza la reducción de riesgos; en protección, centra la atención en las empresas, los trabajadores, el medio ambiente y las inversiones; y en tecnología, ofrece a los clientes una herramienta de trabajo en su portal.

Víctor enfatiza que la sostenibilidad debe ser sólida en las decisiones, ya que es una capacidad para satisfacer las necesidades de las personas u organizaciones sin causar daños al ecosistema. En esto, los Objetivos de Desarrollo Sos-



tenible (ODS) ganan espacio en Seboing LTDA con acciones en el día a día del equipo, principalmente porque el área de actividad está enfocada en temas ambientales.

«Procuramos desarrollar el menor impacto posible, pero por diversas razones, no siempre es posible, a pesar de los conceptos claros. De hecho, es más difícil ser auto-suficiente», confirma. «Por ser una empresa proveedora de servicios medioambientales, buscamos el cumplimiento de toda la legislación vigente. Internamente, actualmente pretendemos lograr un consumo cero de papel, y contamos con la digitalización», afirma.

El profesionalismo debe estar relacionado con un desempeño ético. Víctor afirma que la empresa busca ser un referente por el alto nivel de seriedad, confianza y competitividad en los servicios prestados a nivel nacional, brindando un servicio integral y, sobre todo, profesional. «En todos los servicios que brindamos, buscamos ser una empresa sólida y confiable», asegura.

Estas directrices también implican la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos. En este contexto, el gestor enumera que el servicio se realiza de forma personalizada, llegando al origen de las necesidades y encontrando la solución más adecuada, tanto técnica como económica. Una vez finalizado el servicio, se

realiza un seguimiento para ver si se han cumplido las expectativas.

«Básicamente, Básicamente nos ponemos la camiseta de nuestros clientes. Por otro lado, nuestros proveedores internos son nuestro equipo de profesionales, a quienes los capacitamos constantemente, de esta manera subimos el nivel del equipo de trabajo y al mismo tiempo subimos el nivel de nuestros servicios», explica.

Víctor también llama la atención sobre la gestión de los grupos de interés, que apalanca la sostenibilidad del negocio, al conferir legitimidad a la empresa, generando confianza y credibilidad. Para ello, Seboing LTDA aplica métodos de mejora continua, a través de la innovación en servicios y procesos, así como la búsqueda de medios para el trabajo sostenible que puedan ser presentados a través del diálogo.

Este conjunto de acciones se refleja en la reputación corporativa, el resultado de una gestión competente, y cumple con las exigencias solicitadas con calidad. «Uno puede desarrollar una imagen en mucho tiempo, sin embargo, un cliente insatisfecho o cualquier error, puede ocasionar que toda la imagen que se creó en años se derrumbe en unos días. Por esa razón, damos un buen servicio a nuestros clientes. Mientras estén satisfechos, nuestra empresa mantiene una buena reputación», concluye.

**SEBOING**  
INGENIERIA QUE PROTEGE



**Somos una empresa innovadora especializada en Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Seguridad de Procesos y Eficiencia Energética.**



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

Soluciones integrales de ingeniería, mediante el asesoramiento y consultoría en todos nuestros servicios

✉ [Info@seboing.com](mailto:Info@seboing.com)

☎ 71288678

**SEBOING**  
INGENIERIA QUE PROTEGE



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDIÇÃO 248

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG