



QUALITY

MAGAZINE

NOTA CENTRAL

ESG Y ACCIONES DEL MUNDO EMPRESARIAL
EN EL CUIDADO DE LA TIERRA



Finanzas verdes: interacción
entre ambiente,
finanzas e Inversiones.

Marcelo Vasquez

ESG como oportunidad
para la construcción de
ambientes regenerativos

Juliana Nascimento

El Cambio Climático Global
y el futuro de los negocios

Ellen Mafra

Evolución del planeta
y nuestra naturaleza

José Ricardo Corrêa da Silva

REPORTAJE ESPECIAL:

TERRA BOA HOTEL BOUTIQUE
DE ITACARÉ

ENTREVISTA ESPECIAL

PION GROUP INVESTMENT S.R.L / GRUPO PION

+12
PERFILES

EMPRESARIALES

WWW.LAQI.ORG



**RED GLOBAL
DE MENTORES**

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

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

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

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

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

WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES

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

TELÉFONO: +34 9 341 340-0211
WHATSAPP: +34 9 341 340-1024
EMAIL: INFO@RGMENTORES.ORG
WWW.RGMENTORES.ORG

ÍNDICE

06

**PALABRAS DEL PRESIDENTE
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

9

ESG Y EL PAPEL DE LA MUJER EN EL MUNDO CORPORATIVO

10

Finanzas Verdes, Medio Ambiente y Normas ISO
PhD. Marcelo Vasquez Lema

15

ESG como oportunidad para la construcción de entornos regenerativos
Juliana Nascimento

20

El Cambio Climático Global y el futuro de los negocios
Ellen Mafra

24

Evolución del planeta y nuestra naturaleza
José Ricardo Corrêa da Silva

32

El poder de la Estrategia
José Ricardo Corrêa da Silva

35

**ENTREVISTA ESPECIAL:
PION GROUP INVESTMENT S.R.L./GRUPO PION**

38

NOTA CENTRAL

45

**REPORTAJE ESPECIAL:
TERRA BOA HOTEL BOUTIQUE DE ITACARÉ**

49

REPORTAJES:

54

**COTC - CENTRO DE ORTOPEDIA, TRAUMATOLOGIA, COLUNA,
FISIOTERAPIA E SERVIÇOS MÉDICOS LTDA**

53

ÁRHEAS ARQUITETURA

57

INVOICE LAGUNA

61

**DANIEL DA COSTA GARCIA
SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**

66

WPS TRANSPORTE E LOGÍSTICA

69

RFA ADVOGADOS

71

REIS & SOUSA ADVOGADOS ASSOCIADOS

75

**INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITÁRIO BOLIVARIANO**

79

AUTO CRED CAR

82

ANIMAL PHARM S.A.

87

MARTINS REGINA ADVOCACIA

90

ENERG GERADORES SERVIÇOS

PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenidos al número 250 de nuestra Quality Magazine!

Como siempre, es un placer escribirles, más aún cuando abordamos un tema que requiere reflexiones e iniciativas concretas, como es el cuidado de la Tierra. Así, en este número de abril, traemos el eje temático "ASG y acciones del mundo empresarial en el cuidado de la Tierra". De hecho, el tema, vinculado al Earth Day, celebrado el 22 de abril, impacta a todos los países miembros de LAQI. Por ello, esperamos que este espacio pueda contribuir con información que lleve a nuestra comunidad a reflexionar sobre el tema.

Es preocupante saber que, a finales de este siglo, las emisiones de dióxido de carbono podrían elevar la temperatura global hasta en un 4,4%. También se centra la atención en el uso de fertilizantes sintéticos, ya que, según los expertos, el uso excesivo de este recurso, como el fósforo, provoca la contaminación de nutrientes en lagos, ríos y ecosistemas costeros. Por otro lado, traemos medios que el mundo corporativo puede adoptar en este grupo de trabajo, como el crédito de carbono. Estamos en un momento único y transformador de nuestra historia. En esto, enfocamos nuestros esfuerzos en compartir datos valiosos para que los líderes puedan basar sus decisiones.

En esta edición también hemos elaborado el perfil de 12 miembros de nuestra organización muy comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Es nuestro orgullo presentarlos y observar el compromiso público de cada uno de ellos.

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

¡Hasta pronto!

Un abrazo fraterno,



Daniel Maximilian Da Costa
Fundador y CEO
Latin American Quality Institute (LAQI)



Certificamos que

QUALITY MAGAZINE

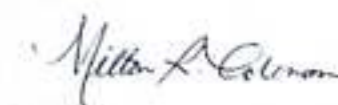
es socio de la

SOCIEDAD

INTERAMERICANA DE PRENSA



SECRETARIO



PRESIDENTE



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**DIRECTOR GENERAL
QUALITY MAGAZINE**
LIC. JUAN LUIS CORREA
jlcorrea@laqi.org

EDITOR DE ARTE
LIC. THIAGO MONTANARI
thiago@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS
LIC. GLEICE SOUZA
gleice@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS
LIC. LARISSA PEREIRA
larissa@laqi.org

PERIODISTA
LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO
lucas@laqi.org



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 - FUTURO: VISIÓN Y
PROSPECCIÓN

EP. 2 - EL PODER DE LA
ESTRATEGIA.

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS
RESULTADOS.

MÓDULO 2

EP. 4 - EL ARTE DEL
LIDERAZGO.

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y
COMUNICACIÓN.

EP. 6 - EL SECRETO DE LA
DELEGACIÓN.

MÓDULO 3

EP. 1 - CREATIVIDAD E
IMAGINACIÓN PARA DE LA
INNOVACIÓN.

EP. 2 - ATENCIÓN PLENA EN
EQUIPO, LA "SUERTE" DEL
CAMPEÓN.

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS
RENTABLE DISTINCIÓN.



¿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.

ESG

**ESG Y ACCIONES DEL MUNDO
EMPRESARIAL EN EL CUIDADO DE LA TIERRA**



Finanzas Verdes, Medio Ambiente y Normas ISO

Finanzas verdes, la interacción entre el medio ambiente, las finanzas y la inversión.

No es un concepto nuevo lo referido con las finanzas sostenibles, al menos ya se maneja desde hace poco más de dos décadas; sin embargo, es en estos últimos años que se ha podido percibir una mayor preocupación por parte de las personas y empresas en poder hacer inversiones en otras empresas o proyectos donde se consideren valores éticos, beneficiosos para la sociedad en su conjunto y de respeto y preservación del medio ambiente. Este tipo de inversión, que pretende ser responsable con la sociedad, es lo que denomina en la actualidad las finanzas sostenibles. Ahora, algo que podríamos considerar obvio es que la inversión es clave para alcanzar el desarrollo esperado; con lo cual se ha popularizado el término ESG entre los inversores para evaluar la sostenibilidad de las inversiones y actividades comerciales. ESG son las siglas en inglés para Medio Ambiente, Sociales y Gobierno Corporativo.

En lo relacionado con el Medio Ambiente se consideran los factores relacionados con los riesgos climáticos, recursos naturales, la contaminación y los residuos, los consumos energéticos, la evaluación ambiental de los productos y servicios en la cadena de suministro y gestión de indicadores ambientales, entre otros aspectos. En lo Social, cuestiones laborales, familiares, equidad, el buen clima empresarial,

las condiciones laborales y su seguridad, la retención del talento, la ciberseguridad y la seguridad de la información, considerando protección de datos personales. Por último, lo relacionado con el Gobierno Corporativo, toma en cuenta factores de comportamiento y transparencia de la organización, la calidad y la eficacia del órgano de gobierno, los controles internos y la delimitación de roles, responsabilidades y niveles de autoridad, la gestión del riesgo, los criterios de auditoría y las políticas, directrices y códigos necesarios determinados por los niveles más altos de toma de decisiones.

Dentro de las finanzas sostenibles, están estrechamente relacionadas las finanzas verdes y finanzas climáticas. Las finanzas verdes están relacionadas con la mitigación y adaptación al cambio climático, incluyendo la reducción de la contaminación del aire, agua y tierra; es decir, es término es utilizado para citar y explicar a los diferentes tipos de actividades de interacción entre el medio ambiente, las finanzas y la inversión. A su vez, las finanzas climáticas se refieren a los recursos financieros que se disponen para mitigación y adaptación al cambio climático. Aclarando este embrollo de términos, se puede decir que las finanzas sostenibles incluyen aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y económicos. Las finanzas verdes incluyen

las finanzas climáticas, pero excluyen los aspectos sociales y económicos. El financiamiento climático es un subconjunto del financiamiento ambiental. Por lo tanto, las finanzas sostenibles son el término más amplio y abarcan todas las actividades de financiación que contribuyen al desarrollo sostenible. En la Ilustración 1 se aclara la relación entre los términos expuestos.

A medida que van aumentando los proyectos, y el uso en sí, de la energía renovable, la eficiencia energética, el reciclaje y la construcción ecológica, los inversores pequeños y grandes se van gradualmen-

te «contagiando» de este tipo de inversiones éticas, beneficiosas para la sociedad y el medio ambiente; que al mismo tiempo prometen retornos financieros interesantes a mediano y largo plazo. En respuesta a las necesidades que comienzan a surgir en diferentes ámbitos con estas inversiones es que también comienzan a tomar fuerza el desarrollo de diferentes normas o estándares que apoyen y estimulen las finanzas verdes y sostenibles; «buscando proporcionar estructura, transparencia y credibilidad a las inversiones en proyectos y programas ambientales».

Ilustración 1: Relación terminología

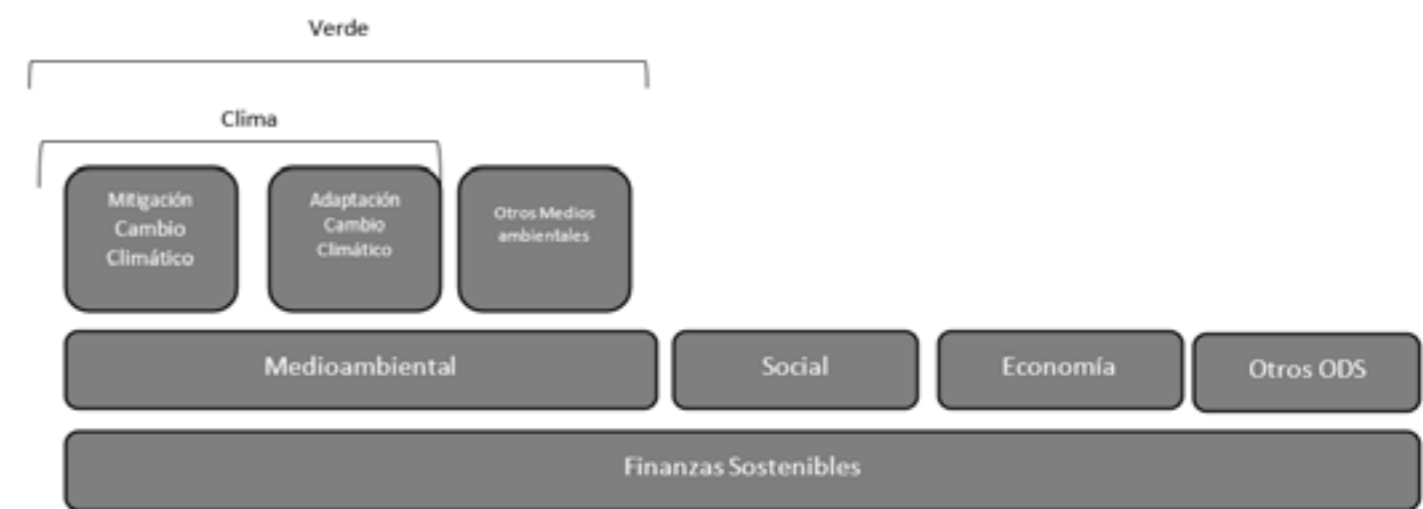


Ilustración 2: Normas «Verdes»



En la Ilustración 2 se muestra algunas de las normas que han sido desarrolladas o están proceso de desarrollo por parte de ISO. En lo que se refiere a proporcionar una base y estructura general en el ámbito de las finanzas sostenibles está actualmente en "draft" la norma ISO 32210. Esta norma engloba y combina prácticas ambientales, sociales y de gobernanza dentro del ámbito de las finanzas y busca ser el parámetro de referencia para el desarrollo de futuras normas relacionadas con las finanzas verdes. La ISO 32210 pretende generar confianza en el mercado, brindar credibilidad e incorporar la sustentabilidad en todas las organizaciones. Para la determinación de los costos y beneficios ambientales asociados con los aspectos ambientales en las organizaciones esta la norma ISO 14007:2019. Esta norma da orientación para que se puedan expresar los costos y beneficios ambientales en términos cuantitativos (monetarios y no monetarios) y cualitativos; facilita el análisis de los cambios que atañen al bienestar humano, considerando su

preocupación y dependencia de la naturaleza y los de servicios de los ecosistemas. Como complemento de la ISO 14007 aparece en escena la ISO 14008, la cual nos ofrece un marco metodológico para realizar las valoraciones económicas de los impactos y aspectos ambientales relacionados. Estos impactos incluyen, la salud y su entorno construido y natural. La ISO 14097:2021, denominada "Gestión de gases de efecto invernadero y actividades relacionadas: Marco que incluye principios y requisitos para evaluar y notificar inversiones y financiar actividades relacionadas con el cambio climático" da una orientación técnica para que las instituciones financieras, los Bancos, los inversores y los gestores de activos puedan evaluar los riesgos climáticos y luego revelarlos. Esta norma pretende guiar a quienes invierten y gestionan las finanzas para evaluar los riesgos relacionados con el clima, y ayudar a impulsar el cambio a una economía baja en carbono al reducir la exposición a los riesgos en esta temática.

Otra norma importante en el ámbito de las finanzas verdes es la ISO 14030:2021, la cual tiene como finalidad tiene es la de otorgar una credibilidad y uniformidad equivalentes para garantizar los bonos verdes. Esta norma es el primer estándar internacional para los bonos verdes. Se basa en los Principios de Bonos Verdes y en la Norma de Bonos Climáticos de la Iniciativa de Bonos Climáticos. Por último, con la finalidad de ayudar a las organizaciones de forma práctica a mejorar el uso de la energía, mediante la implementación de un sistema de gestión de la energía, entra en acción a la norma ISO 50001, la cual puede ser integrada fácilmente con la gestión ambiental propuesta por la ISO 14001. Esta norma establece un marco de requisitos para que las organizaciones desarrollen políticas de uso eficiente de la energía, se establezcan objetivos y metas para cumplir las políticas, utilicen datos para mejorar sus decisiones, midan sus resultados y mejoren continuamente sus prácticas. La aplicación de esta norma a nivel global, según el Ministerial de Energía Limpia (CEM), podría impulsar un ahorro de energía acumulado de aproximadamente 62 exajoules para 2030, ahorrando casi 600 000 millones de dólares en costos de energía y evitando 6 500 millones de toneladas métricas de emisiones de CO₂. El ahorro anual de emisiones previsto equivale a retirar 215 millones

de vehículos de pasajeros de la carretera.

Como se puede ver, el cada vez más creciente interés y preocupación por nuestro planeta, sociedad y calidad de vida en general está llevando al desarrollo de normas internacionales que permitan a los inversores, organizaciones y personas en general a tener una «actuación más sostenible».



Ph.D. Marcelo Vasquez Lema

@dasaadvogados

DASA ADVOGADOS

AQUI, CADA CASO É TRATADO COMO ÚNICO.

A DASA Advogados une a experiência do antigo com o novo, modernizando a forma de enxergar os problemas jurídicos de seus clientes, permanecendo sempre atenta às mudanças da jurisprudência nacional e internacional.

Prestamos uma assessoria jurídica consultiva e contenciosa que tem, em seu DNA, o comprometimento com seus clientes. Nossos serviços são personalizados e da mais alta qualidade, sempre pautados em relacionamentos pessoais e de confiança.

Nossa forma de atendimento está em sintonia com a aplicação do conceito internacional de um "escritório boutique". Aqui, cada caso é tratado como único, tendo sempre uma solução personalizada, o que valoriza a escolha do cliente.

MUITO PRAZER. SOMOS A DASA ADVOGADOS.

SÃO PAULO

+55 11 3115-6477

Cidade Jardim Corporate Center - Park Tower
Av. Magalhães de Castro, 4800 - 18º andar
05502-001 - Cidade Jardim - São Paulo/SP

GOIÂNIA

+55 62 3911-5121

Flamboyant - Park Business
Av. Dep. Jamel Cecílio, 3455 - 8º andar
74810-100 - Jd. Goiás - Goiânia/Go

dasa@dasa.adv.br
www.dasa.adv.br

MANAUS

+55 62 3346-5008

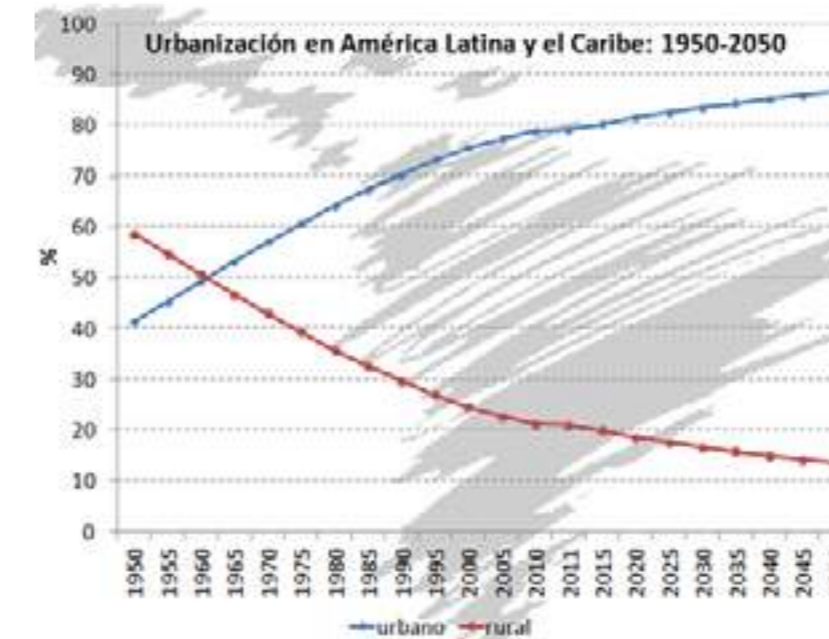
The Office Manaus
Av. Mario Ypiranga, 315 - 8º andar
69057-070 - Adrianópolis - Manaus/AM

DASA DENESZCZUK,
ANTONIO
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

ESG como oportunidade para la construcción de entornos regenerativos

Siempre que el ser humano ocupa un espacio en medio de la naturaleza, termina generando un impacto ambiental. En el ecosistema terrestre, la ocupación de la tierra se produjo a través de la formación de pequeñas comunidades. La evolución natural de estas comunidades, inicialmente, resultó en pueblos pequeños y con el tiempo ciudades más grandes y

estructuradas. Después de la Segunda Guerra Mundial, el intenso crecimiento económico aceleró el proceso de urbanización, trayendo flujos migratorios del campo a las ciudades. En América Latina, los procesos de urbanización comenzaron alrededor de 1950, como se muestra en el siguiente cuadro:



Atraídos por la industrialización y deseando mejores condiciones de vida, la llegada de flujos migratorios a dentro de los ecosistemas urbanos aumentó la demanda de insumos como agua, alimentos, combustibles, madera, metales, materia prima, electricidad, entre otros. Asimismo, incrementó el número de au-

tomóviles, la concentración de gases contaminantes, la basura, la contaminación (del suelo y el agua), las aguas residuales y el calor. En este contexto, las crecientes presiones para la insume, la explosión demográfica, la ocupación de tierras, el crecimiento acelerado y desorganizado, la falta de planificación, la generación de residuos, el aumento de las áreas contaminadas y degradadas, el aumento de la desigualdad y el desempleo, así como varios otros factores han llevado a la degradación ambiental. La década de 1960 mostró al mundo las consecuencias de un modelo económico despreocupado por el medio ambiente: registros alarmantes de contaminación del aire en grandes centros urbanos (Los Ángeles, Nueva York, Chicago, Berlín, Tokio y Londres); destrucción de la cubierta vegetal; la contaminación de ríos y masas de agua por desechos indus-

triales y plaguicidas; deterioro de la fauna y la flora. Desde entonces, siempre viviendo dentro de esta lógica de ganancia y consumo, el crecimiento económico se ha convertido en una obsesión. Para preservar la economía, se sacrifica el medio ambiente, se cierran los ojos ante la miseria, la violencia, la inseguridad y la falta de respeto que se ha establecido. La creencia de que la naturaleza necesita ser «dominada» por los humanos y que los recursos naturales son infinitos y siempre estarán disponibles es un gran error y ha favorecido la creación de escenarios de creciente degradación, pérdidas ambientales y biodiversidad en todas sus formas. Por ejemplo, los temas relacionados con el suministro de agua son primordiales y estratégicos y necesariamente pasan por el gobierno. Sin la debida atención, cuestiones prioritarias como esta pueden quedar en desuso por otras de menor importancia. También hay varios otros factores antrópicos que contribuyen a la aceleración del cambio climático, como la deforestación, el consumo de combustibles fósiles, el crecimiento del ganado, el consumo de agua, los patrones de producción y consumo, la ineficiencia de las instituciones y la mala educación. Necesitamos entender que nuestras actividades están comprometiendo los servicios de los ecosistemas. Genebaldo Feire Dias, en su libro *Pegada Ecológica e Sustentabilidade Humana*, escribe: «Estamos desbloqueando los hilos de una compleja red de seguridad ecológica; la mayoría de los seres humanos todavía no reconocen el valor de esta red». Los océanos dominan la superficie de la tierra y son de vital importancia para la vida en la Tierra. Se encargan de propor-

cionar diversos servicios ecosistémicos como suministro de alimentos, regulación de gases (pronóstico y estabilidad climática), biodiversidad, ocio, fuente de energías alternativas, bio y geoprospección para la identificación y obtención de organismos y minerales de interés entre otros. La inmensa biodiversidad del océano también tiene un enorme potencial biotecnológico para la investigación y producción de nuevos medicamentos y bioproductos marinos. Sin embargo, pese a toda esta importancia estratégica y ecológica, los océanos están enfermos y sobrecargados al tener sus aguas inundadas por insumos de contaminación urbana y fertilizantes. Como sabemos, la ingesta excesiva de nutrientes en un ecosistema acuático conduce a la eutrofización que afecta la calidad del agua y causa diversos daños a la fauna y flora acuáticas, así como a la salud humana. Sumando a esto otros temas como el plástico, la pesca depredadora, el efecto invernadero, la acidificación, el registro de buques con pabellón de conveniencia y tenemos una imagen actual de nuestros océanos. ¿Cómo mantener un medio ambiente vivo y saludable en medio de tantas fuentes contaminantes?

En el cielo también domina la contaminación: proviene de las chimeneas de las fábricas, de los motores de automóviles, motocicletas y autobuses, del uso de gas en las casas y también de los pastos. El aire contaminado es la causa de miles de problemas respiratorios en las grandes ciudades. Los incendios contribuyen a elevar aún más la concentración de CO2 en la atmósfera al calentar el planeta y hacerlo

incapaz de reaccionar. La alta concentración de CO2 en la atmósfera penetra en las aguas oceánicas causando acidificación y matando a los corales.

Todos estos cambios ecosistémicos que se encuentran en la tierra, el cielo y el mar se han extendido globalmente llegando a todos los puntos del planeta. Los cambios climáticos que experimentamos hoy en día son una consecuencia de este proceso. Genebaldo Freire Dias afirma: «No hay término medio. O construimos una economía que respeta los límites de la tierra o continuamos con lo que hay hasta su declive y nos involucramos en una tragedia evolutiva. Reconocemos los límites naturales de la tierra y ajustamos nuestra economía, o continuamos expandiendo aún más nuestra huella ecológica hasta que sea demasiado tarde» (traducción libre).

Por lo tanto, antes de esta imagen no hay forma de seguir este camino. Necesitamos redirigir la ruta, abrir nuestras mentes y corazones para tomar conciencia de que la crisis climática es real y ha costado vidas en la Tierra. En este sentido, y buscando mitigar las graves consecuencias climáticas, la adopción de un modelo de gestión integrado y holístico compartido en toda la sociedad es vital para la dirección de políticas públicas sostenibles y para la construcción de buenas prácticas dentro de las empresas. El establecimiento de la cultura ESG en las instituciones permitirá la integración del entorno (E), social (S) y gobernanza (G) para reestructurar toda la cadena productiva. En el medio ambiente,

se revisarán las buenas prácticas en materia de sostenibilidad que impliquen a toda la cadena productiva, así como la introducción de innovaciones que mejoren los índices ambientales. Lo social pretende establecer una nueva relación de más respeto y proximidad a la sociedad. Este tema puede abordar temas como la salud y la seguridad, la diversidad y la igualdad, los derechos humanos y la ética y el empoderamiento de las comunidades locales, dependiendo de cómo cada empresa acogerá cada uno de estos temas. Por último, pero no menos importante, depende de la gobernanza revisar y reajustar el papel y la cultura de la empresa para escapar de trampas como la corrupción, las fallas en el cumplimiento legal y la comisión de delitos ambientales. Para superar estos problemas, es necesaria una gestión más comprometida con la transparencia, la rendición de cuentas y el ejercicio de la responsabilidad corporativa. Vale la pena señalar que no existe una receta lista para el éxito de la implementación de la agenda ESG y las respuestas llegarán con el tiempo. También es importante recordar que la continuidad de los nuevos modelos de negocio requiere un compromiso estratégico a largo plazo. De todos modos, la palabra clave es COMPROMISO. Compromiso de la gobernanza con la sostenibilidad y lo social. Sólo a través de la unión de todos por la vida podemos alimentar la esperanza de un mundo más sostenible.

Referencias bibliográficas

Serviços ecossistêmicos dos oceanos

são essenciais para o planeta e a humanidade. EcoDebate, 2021. Disponível em: <https://www.ecodebate.com.br/2021/03/22/servicos-ecossistemas-dos-oceanos-sao-essenciais-para-o-planeta-e-a-humanidade/>. Acesso em: 11 de março de 2022.

ALVES, Eustáquio Diniz. Urbanização na América Latina e Caribe: 1950-2050. EcoDebate, 2014. Disponível em: <https://www.ecodebate.com.br/2014/12/22/urbanizacao-na-america-latina-e-caribe-1950-2050-artigo-de-jose-eustaquio-diniz-alves/>. Acesso em: 10 de março de 2022.

How overfishing threatens the world's oceans—and why it could end in catastrophe. National Geographic, 2010. Disponível em: <https://www.national-geographic.com/environment/oceans/critical-issues-overfishing/>. Acesso em: 14 de março de 2022.

Pesca de Arrasto em Profundidade. Greenpeace, 2010. Disponível em: <https://youtu.be/aoxJdiEx4hA?t=30>. Acesso em: 11 de março de 2022.

Guerra ao Plástico. Matéria de Capa, 2018. Disponível em: <https://youtu.be/h9cAboeJWs8>. Acesso em: 09 de março de 2022.

Mudanças Climáticas. Nações Unidas Brasil. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ssvFqYSIMho>. Acesso em: 14 de março de 2022.

O que são mudanças climáticas? Blog

Origo Energia. Disponível em: <https://origoenergia.com.br/blog/o-que-sao-mudancas-climaticas>. Acesso em: 14 de março de 2022.

Incêndio na floresta amazônica causa comoção na Web. Agência de Notícias São Joaquim Online. Disponível em: <https://saojoaquimonline.com.br/destaque/2019/08/21/incendio-na-floresta-amazonica-causa-comocao-na-web/>.

Pereira, R. C., & Soares-Gomes, A. Biologia Marinha (2002). Rio de Janeiro: Interciência, 2, 608.

Dias, G. F. Pegada Ecológica e Sustentabilidade Humana (2002). São Paulo – Gaia.



Juliana Nascimento

Cidania Lituana

ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

Portuguesa
Italiana
Lituana
Espanhola
Alemã
Polonesa

+ 55 11 98324-0541

+351 912 121 842

contato.debora@europaevoce.com

cidadaniaeuropaevoce.com

cidadaniaeuropaevoce

cidadaniaeuropaevoceoficial

Cidania Europaevoce



Castelo da Ilha Trakai - Lituânia

 **Cidadania
Europa
E Voce**

El Cambio Climático Global y el futuro de los negocios

Las buenas prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo están cada vez más en la agenda, las empresas y organizaciones están demostrando estar más comprometidas con la reducción de los impactos negativos de los negocios en la sociedad. Y, el nuevo enfoque en el tema ESG es otra indicación de cuánto el tema «sostenibilidad» ha ganado relevancia y ha movido el mundo de los negocios.

ESG, acrónimo en inglés de Environmental, Social and Governance, corresponde a un conjunto de prácticas organizacionales que se establecen en tres pilares. El primero es el Ambiental, que dirige las acciones económicas y sociales, porque pone a los factores ambientales por delante del otro debido a la urgencia de los efectos que ya siente el planeta por los cambios en los ecosistemas.

A continuación, tenemos el pilar social, que, en definitiva, se refiere a cuestiones sociales y culturales y que es responsable de hacer que todos trabajen juntos por un objetivo común. Finalmente, el último pilar es la Gobernanza, que sustituye una visión puramente económica limitada al resultado comercial, para aplicar la transparencia en los procesos, asegurando claridad y flujos de información para todos los implicados y estableciendo confianza entre las audiencias internas y externas. Sin duda, este campo de ESG ocupa cada vez más espacio y ha llegado para que-

darse. Fruto del creciente movimiento ecologista a partir de la década de 2000, especialmente ante el aumento de la temperatura del planeta y la preocupación de la comunidad científica relacionada con los impactos de este calentamiento. Por lo tanto, primero debemos entender el cambio climático y luego darnos cuenta de la aplicación del factor Ambiental dentro de nuestra realidad.

Entre 1880 y 2012, el mundo se calentó un promedio de 0,85 °C, calentando la atmósfera y los mares, disminuyendo la nieve y el hielo, y elevando la concentración de gases de efecto invernadero. Pero, es importante tener en cuenta que la forma en que estos efectos se manifiestan en el mundo no ocurre de manera uniforme, siendo algunos fenómenos más intensos en ciertas regiones del planeta.

Actualmente es posible observar en varias regiones del planeta perturbaciones en regímenes de lluvias, corrientes marinas y vientos. Estos hechos a largo plazo producen efectos que afectan a toda la vida terrenal. Por ello, el primer paso es tomar conciencia del escenario actual y futuro, para entender nuestra responsabilidad y contribuir positivamente ante la crisis que ya estamos viviendo.

Entre los principales logros recientes en sostenibilidad en el mundo se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenib-

le (ODS), que forman parte de la Agenda 2030, una agenda de desarrollo sostenible adoptada en 2015 durante la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. En resumen, los ODS son un plan universal que cuenta con 17 objetivos para lograr un futuro mejor, integrando los tres aspectos principales del desarrollo sostenible: social, económico y ambiental. La Agenda 2030 todavía esboza y clasifica los ODS en términos de biosfera, sociedad, economía e implementación:

En esta jerarquía, tenemos la biosfera en la base, con los objetivos 6 (Agua limpia y saneamiento), 13 (Combatir el cambio climático), 14 (Vida en el agua) y 15 (Vida terrestre), una indicación de que antes de mirar los factores económicos, debemos reflexionar sobre la vida en la Tierra frente a los problemas antes mencionados.

El cambio en los ciclos hidrológicos globales ya es una realidad y la disponibilidad de agua potable en muchas regiones del mundo está en riesgo ante el aumento de las temperaturas globales, lo que trae consecuencias económicas, políticas y sociales.

Con respecto a la vida terrestre y acuática, las temperaturas y las precipitaciones determinan dónde pueden vivir, crecer y reproducirse las especies animales y vegetales. Por lo tanto, el cambio climático puede



resultar en pérdidas significativas de biodiversidad, incluido el riesgo de extinción de nuestra propia especie.

Es necesario que el ser humano se perciba a sí mismo como parte del ecosistema, que mantiene una relación y es parte de la naturaleza, siendo responsable del equilibrio de los procesos naturales. La relación de la humanidad con la naturaleza es parte de la percepción de esta relación y de la voluntad de actuar, viendo que podemos causar extinciones, incluida la nuestra, y que por lo tanto tenemos responsabilidad por nuestras decisiones, lo que nos lleva a la frase del sociólogo alemán Ulrich Beck: «pensar globalmente, actuar localmente».

Los ODS representan un esfuerzo conjunto de países, empresas, instituciones y sociedad civil para enfrentar los mayores desafíos de nuestro tiempo y el sector privado juega un papel esencial en este proceso

como un importante poseedor de poder económico, impulsando las innovaciones y tecnologías que inspiran a las audiencias más diversas.

Además, la propia sociedad se ha preocupado cada vez más por la agenda sostenible, presionando a las organizaciones para que se comprometan con criterios ambientales que pasan por el uso de la energía, los residuos, la contaminación, la conservación de los recursos naturales, la contaminación y la gestión de residuos y efluentes, todo ello vinculado al factor Ambiental de las prácticas ESG.

Por estas razones, muchas empresas se han estado movilizando para adaptar sus prácticas con la finalidad de hacerlas sostenibles a largo plazo, reduciendo el daño ambiental y la población mundial. Las ventajas relacionadas con la adopción de una agenda ESG van desde ventajas competitivas, mejora de la reputación, aumento de la rentabilidad hasta aumento del valor de mercado del negocio a lo largo del tiempo. Además, internamente estos criterios aseguran un entorno más diverso, inclusivo, justo y transparente.

Emplear una agenda ESG muestra que hay una forma de prosperar que va más allá de las ganancias, conectando los valores comerciales con las relaciones humanas y la tierra, por lo que no hay duda de que el futuro de las empresas está en este camino.

Referencias:

NELLES, David. Mudança Climática: os fatos como você nunca viu. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2020. 132 p. v. 1. ISBN 9786555640229.

FEARNSIDE, Philip M. A floresta amazônica nas mudanças globais. 1 ed. Manaus: INPA, 2003. 134 p. ISBN 8521100191

FREITAS, Mariléia S de; MARQUES, Jean Dalmo de Oliveira. Mudanças climáticas globais e o ensino na Amazônia: uma experiência com alunos de graduação. Curitiba: CRV, 2017. 156 p. ISBN 9788544414972



Ellen Mafra

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

Colectivo 21 Perú

1 de cada 750 bebés nacidos tiene 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 lo 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

Trabajar 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.

f /colectivo21peru @colectivo21peru @colectivo21peru contacto@colectivo21peru.org 968 261 026

ESG (Environmental, Social and Corporate Governance)

LA REVOLUCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD Y (Environmental) conectado a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) 6,13,14 e 15

EVOLUCIÓN DEL PLANETA Y NUESTRA NATURALEZA

Recordando cómo ha surgido todo, podemos tener una sensación de cómo, en poco tiempo, logramos destruir lo que tardó miles de millones de años en formarse. Un planeta llamado Tierra, entre varios otros, espléndido hasta el punto de desarrollar una naturaleza inigualable y con vidas de tales diversidades que aún no conocemos. Se invierten miles de millones de dólares para conocer otros planetas. ¿Por qué no enfocamos estas inversiones en el nuestro, ya que mientras el hombre está buscando agua en Marte, tenemos 748 millones de personas que no tienen agua limpia de manera sostenida en todo el mundo? Y se estima que otros 1.800 millones utilizan una fuente que está contaminada con heces (OMS-2014). Científicos que estudian la formación de los planetas y de todo el universo, con especificación nuestra galaxia, informan que estamos formados de polvos cósmicos de una gran explosión y que, después de miles de años, con aglutinaciones de partículas y choques de meteoritos, se fueron formando los planetas. El principio de este material será específico de nuestro planeta la Tierra, donde hacía mucho calor, equivalente a una inmensa bola de fuego, con aproximadamente 1.500 °C, sin

albergar forma de vida. Interesante que la Biblia, en Génesis, menciona que «Del polvo eres y al polvo volverás».

Después de miles de millones de años y muchos cambios, sin tener vida en el planeta Tierra todavía, un planeta que una vez fue totalmente inutilizable sin ninguna condición para el hombre o cualquier ser vivo, después de miles de millones de años tiene nuestra naturaleza, biodiversidad, ecosistema, en un conjunto de Naturaleza que es el Medio Ambiente que el hombre vive hoy.

Para comprender los períodos y años, a continuación, sigue una cronología con sus transformaciones y eras geológicas: Era arqueozoica (hace 4.000 millones de años - 2.500 millones de años); Proterozoica (hace 2.500 millones de años - 541 millones de años); Paleozoica (hace 541 millones de años - 241 millones de años); Mesozoica (hace 241 millones de años - 65 millones de años); Cenozoica (65 millones de años - presente).

Realidad del hombre y la naturaleza

Recordar la historia y cuidar el presente es saber construir un futuro mejor. Sabemos cuántos miles de millones de años de transformaciones el planeta Tierra

tuvo para que pudiera existir Vidas y una Naturaleza con sus diversidades, lo que no existe en otros planetas, hasta donde sabemos, y que hoy podemos con solo pulsar un botón destruirla totalmente. El hombre nunca podría permitirse dormir con esta condición destructiva. Las armas nucleares debían desactivarse por completo. Dentro de este camino ambiental al que creamos reglas para mantener nuestra naturaleza saludable, no hay forma de ir en contra, en el concepto de la evolución de industrias, fábricas, nuevas viviendas, locomoción, consumo por el placer de tener, tecnología en la agricultura o incluso el crecimiento exponencial de ser hombre en cantidades, sin un costo de impacto ambiental. La producción de energía y el consumo de agua son las dos sustancias principales que se utilizan para el funcionamiento de todo lo que desea producir. De esta manera, es un hecho que habrá impactos ambientales, y no hay material para la producción de un producto sin que sea retirado de nuestro medio ambiente.

Por ello, debemos preservar el medio ambiente, no acabar con los stocks de estos recursos naturales que son limitados, y los hombres preocupados por esta escalada de impactos ambientales se organizan creando organizaciones, comunidades científicas y personas que estudian el medio ambiente se dedican horas a pensar en formas de utilizar los recursos naturales

con menor impacto o cero, así como la eficiencia en los productos que se fabrican y su devolución para su reutilización. Con estas preocupaciones, se crean reglas, normas, nuevos conceptos y objetivos, y estos se están revisando a lo largo de los años, y ciertamente están surgiendo nuevas metodologías. Proteger el Medio Ambiente ya no se trata de hacer proyectos, sino propósitos.

ESG: SU SURGIMIENTO Y MOTIVACIÓN
ESG significa Environmental, Social and Governance, o en español, «Ambiental, Social y Gobernanza».



Este tema parece tan nuevo, el concepto viene con bases de sistemas que fueron creadas hace décadas, se puede decir, ya con más de medio siglo de antigüedad, y su base primordial fue reformada por el criterio de Inversión Responsable (ISR o, en portugués, Inversión Sostenible Responsable) que llegó a utilizarse en las décadas de 1970 y 1980. Durante este periodo, los fondos de inversión comenzaron a considerar criterios sociales en la toma de decisiones sobre qué empresas debían recibir aportaciones.

La tendencia de las inversiones responsables fue impulsada dramáticamente a partir de 1971 por el primer fondo de inversión responsable, el U.S. Pax Sustainable Allocation Fund Investor Class (PAXWX), que no invirtió en empresas que financiaron la Guerra de Vietnam. Con el tiempo, la práctica se hizo más común. En la década de 1980, los grandes inversores evitaron las inversiones en empresas responsables de desastres ambientales.

Poco después, entre las décadas de 1990 y 2000, surgieron los primeros índices financieros socialmente responsables, como el MSCI KLD 400 Social Index (reducción de las inversiones en empresas de armas, cigarrillos y alcohol) y el Dow Jones Sustainability Index (evaluó el desempeño de las empresas según criterios que más tarde se llamarían ESG).

Países como Brasil adoptan como siglas SGA (Sistema de Gestión Ambiental), reemplazando al Acrónimo ESG, pero sus conceptos siguen siendo los mismos.

Finalmente, en 2005, el término ESG y las

prácticas de impacto social ganaron fuerza y se hicieron oficiales en el informe Who Cares Wins (o, en portugués, "Wins Who Cares"), el resultado de una iniciativa de las Naciones Unidas (ONU).

Tras la definición de lineamientos por parte de varios países —entre ellos Brasil— los criterios ESG comenzaron a ser considerados por los inversionistas para proporcionar inversiones, dejando en claro que las empresas que cuentan con el Certificado ESG, además de causar menos impacto ambiental con la gestión gubernamental de la empresa transparente y social, resultaron como un incentivo para que las empresas mejoren el desempeño de las inversiones a largo plazo. (Sankhya/blog).

Environmental



En el eje ambiental (E), analizando cómo opera la Compañía en Gestión Ambiental y su relación con los recursos naturales, incluyendo la capacidad de mitigación de riesgos y los ODS.

En este camino ambiental, también tenemos la aparición de los ODS. Así como el ESG, los ODS se traducen como un complemento que tiene como base los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio), formados por los países miembros de la ONU en el año 2000 para el periodo hasta el 2015, constando de ocho objetivos. Luego, durante la conferencia de las Naciones Unidas Río+20, celebrada en Río de Janeiro

en junio de 2012, los 193 estados miembros de la organización discutieron el desarrollo sostenible, es decir, una forma de evolucionar satisfaciendo las necesidades de la generación actual, sin comprometer la existencia de las generaciones futuras. Fue en este momento que surgieron los ODS, un plan de acción con 17 objetivos globales que deben cumplirse para el año 2030, para que todos los países puedan crecer y cooperar en esta agenda de sostenibilidad.



FUENTE: NACIONES UNIDAS-ONU BRASIL

ESG y ODS

ESG y ODS no son sinónimos. Es común notar que muchos, incluso los fondos de capital de riesgo, confunden los dos conceptos. ESG, en inglés environmental, social and governance (o ASG, en español, de ambiental, social y de gobernanza) se refiere a la conducta ambiental, social y de gobernanza de un fondo, de una empresa. Por otro lado, ODS significa Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU (Naciones Unidas), que van más allá de las prácticas internas de cada fondo o empresa. Estos son los compromisos mundiales con el desarrollo sostenible.

Tenga en cuenta que existe una fuerte re-

lación entre ESG y ODS. Al adoptar las mejores prácticas ESG, un fondo, una empresa, está más inclinada a contribuir también con los ODS. Por lo tanto, es necesario reconocer: no hay forma de sostener que un fondo, una empresa contribuya a alcanzar los ODS sin tener buenas prácticas y métricas ESG. Sin embargo, contar con buenas prácticas ESG no significa que la empresa contribuya automáticamente a la consecución de los ODS. Es importante analizar esta diferencia de tonalidad, aún poco clara para muchos inversores.

El ESG aplicado a las empresas dentro de los criterios de responsabilidades E (Ambientales), puede convergir con los objetivos que están en los ODS 6, 13, 14 y 15. Se trata de una Revolución de la Sostenibilidad, porque los objetivos cumplen criterios, las empresas que apuntan a su comportamiento ambiental contribuyen al menor impacto al MEDIO AMBIENTE y, como retorno, atrae capital de los inversores más fácilmente. El número de cada ODS y sus objetivos cumplen con el (E) Ambiental:



Las empresas utilizan mucha agua como sustancia en su producción, generalmente para enfriamiento, limpieza u otra metodología. Está claro que estas aguas residuales industriales vienen con desperdicios de materiales derivados de este excedente de producción, como: metales pesados, materiales particulados no tóxicos o tóxi-

cos son variados y también materiales residuales que clasificamos como materiales orgánicos urbanos, con sólidos orgánicos, pueden venir bajos tóxicos y algunos restos inorgánicos. Las empresas luego practican en su propio lugar métodos para la descontaminación de esta agua y su reutilización, o aquellos que liberan al medio ambiente el agua ya está tratada, evitando impactos ambientales de contaminación al medio ambiente y menor consumo por lo que también la empresa tiene un menor costo operativo en la producción.



Las empresas que toman como medida de protección la emisión de vapores en sus chimeneas con filtros, estos de manera eficiente, para retener partículas, que contaminan la atmósfera como: SO₂ (dióxido de azufre), dióxido de carbono CO, DIÓXIDO DE CARBONO CO₂ y emisión de otros gases contribuyen a prevenir el crecimiento del efecto invernadero, que ha influido en los cambios atmosféricos, como la contaminación del suelo, así de forma automática los alimentos, así como las partículas pesadas que caen al suelo que pueden contaminar los acuíferos por infiltración evitando la proliferación de enfermedades pulmonares, irritabilidad en los ojos o la piel.



O ODS 14 también converge con el ODS 6, porque el agua no tratada y liberada al río llegará al medio marino también contaminada, perjudicando la acidez de los océanos, alterando el Ph y causando la muerte de los peces oceánicos en general. Pero el ODS 14 se ocupa directamente de las industrias pesqueras, recordando también que tenemos plataformas marítimas y de transporte y embarcaciones turísticas que contribuyen a la producción de residuos tóxicos. Utilizaremos como ejemplo las Industrias Pesqueras, que muchas veces realizan la pesca de manera depredadora, así como en épocas de cría de peces, pesquerías con metodología de arrastre, trayendo consigo no solo peces sino diversidad de vida marina, perjudicando la vida en el océano, incluso la extinción de peces y su composición, principalmente con los corales. Los movimientos de estas redes que hacen contacto con el suelo del océano son graves, provocan que se revuelquen las arenas que se concentran en el fondo, destruyendo la vida con microorganismos que alimentan otros tipos de organismos y, muchas veces, interrumpiendo una cadena alimentaria.



Las empresas deben estar calificadas para utilizar la materia prima de reforestación, práctica en la que se retira lo que han plantado y practicar la replantación de gestión sostenible, evitando la disminución de los bosques, así como las empresas e industrias deben preservar las zonas verdes APPs según la legislación de su país y característica del bioma local, porque divergen el tamaño a mayor o menor proporció-

nalidad de superficie a preservar según su clasificación, manteniendo el equilibrio de ese lugar. Las industrias agroindustriales deben producir con la mayor cantidad con el menor aprovechamiento de superficie, manteniendo así las áreas de los bosques, que automáticamente están preservando todo el ecosistema y la biodiversidad, lo que ya se ha venido haciendo con gran eficiencia, por lo que Sudamérica es referencia en proteínas y granos.

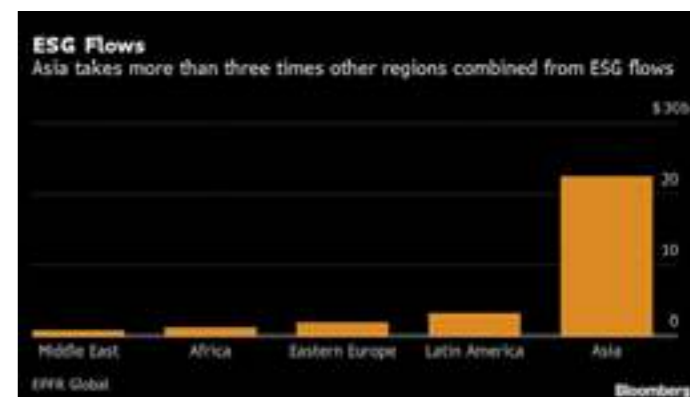
Conclusión

Los consumidores conscientes ya están vigilando a las empresas que causan menos impactos ambientales. La huella ecológica comparte la demanda de los recursos naturales del planeta con la capacidad de regeneración de la naturaleza. Por los diferentes estilos de vida y acceso a los recursos, cada persona tiene una huella ecológica individual y, de acuerdo con sus hábitos de consumo, cada individuo puede contribuir al Medio Ambiente, utilizando productos de empresas que estén contribuyendo a reducir los Impactos Ambientales o con Certificados y Sellos Verdes.

Pero hay una tendencia de industrias que logran la aplicabilidad del concepto de ESG, por su forma de producción, tecnológica, son ejemplos y a las que están en la carta y precisamente destacan en las naciones económicas más grandes.

Naciones con mayores potencias económicas —como es el caso de Asia, que tiene una economía estable cada vez con mayor potencial— son precisamente aquellas que han recibido el mayor recurso de inversión por tener un mayor número de empresas certificadas con ESG, como lo muestra el gráfico a continuación. Los países asiáticos ya son la primera opción de los inversores

bursátiles mundiales, ya que la región ha demostrado un éxito relativo en la contención de la pandemia y se espera que crezca más rápido que el resto del mundo en 2021. A esta ventaja se suma el llamado a una rápida expansión de empresas tecnológicas como Tencent y Alibaba, cuyos negocios digitales bajos en carbono superan a los productores de materias primas y energía en Latinoamérica, Medio Oriente, África y Rusia en métricas ESG.



Asia tiene un flujo ESG tres veces mayor que el de todas las demás regiones (miles de millones). (Bloomberg/Divulgación)

«Hay una atracción natural hacia Asia», dijo Claire Peck, especialista en inversiones de JPMorgan Asset Management en Londres. «Las empresas de tecnología son generalmente empresas ligeras, lo que, por supuesto, significa que tienen mejores credenciales ESG», afirmó la especialista, y agregó que «si nos fijamos en Latinoamérica y EMEA, que están mucho más centradas en los productos básicos, entonces, por supuesto, la tecnología tendrá una mejor imagen bajo las métricas estándar ESG».

Viendo como una cuestión de economía, el tamaño no importa, pero tenemos que saber, lo que tenemos también es una necesidad para otros países, porque ningún

país es autosuficiente, lo que deberíamos ser, cada vez más, instruyendo y aplicando empresas con estándares que causen menos impacto ambiental a nuestro Planeta Tierra, que demoró miles de millones de años para ofrecernos un Medio Ambiente en el cual pudiéramos vivir, y quizás en menos de siglos lo destruyamos para satisfacer nuestras necesidades.

REFERENCIAS

Brasil Escola, Geografia, Eras Geológicas, <<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/eras-geologicas.htm>>. Acceso en 14/03/2022.

ESPAÇO DO CONHECIMENTO UFGM, <<https://www.ufmg.br/espacodocohhecimento/s-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/#:~:text=Como%20surgiram%20os%20ODS%3F,educa%C3%A7%C3%A3o%20e%20%C3%A0%20%C3%A1gua%20pot%C3%A1vel.>>. Acceso en 14/03/2022.

Gokoluk.S,L.YBloomberg (22/02/20221) Liderança mundial: países asiáticos passam a ser a primeira escolha de investidores ESG

<<https://exame.com/esg/lideranca-mundial-paises-asiaticos-passam-a-ser-a-primeira-escolha-de-investidores-esg/>> Acceso en 14/03/2022.

Imagens: Das ODS 6-8-12-14-1-17 <<https://odsbrasil.gov.br/>>. Acceso en 10/02/2022.

IPEA, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável <<https://www.ipea.gov.br/ods>> Acceso en 14/03/2022.

Pensamento Verde, (14 de maio de 2015) Como foi o processo de formação do planeta Terra

<<https://www.pensamentoverde.com.br/ciencia/como-foi-o-processo-de-formacao-planeta-terra/>>. Acceso en 14/03/2022. RODRIGUES, H.(20/04/2021), Forbes <<https://forbes.com.br/forbes-collab/2021/04/haroldo-rodrigues-esg-e-ods-nao-sao-sinonimos-sao-caminhos-conectados/>>. Acceso en 14/03/2022.

Sankhya, Blog, Kaísa (01 de outubro de 2021), Entenda por que o ESG é a nova tendência para empresas <<https://www.sankhya.com.br/blog/esg/>>. Acceso en 14/03/2022.

Um só planeta, Pegada ecológica: o que é, exemplos e como reduzir, <umoplaneta.globo.com/sociedade/noticia/2021/04/04/o-que-e-a-pegada-ecologica.ghtm>. Acceso en 15/03/2022.

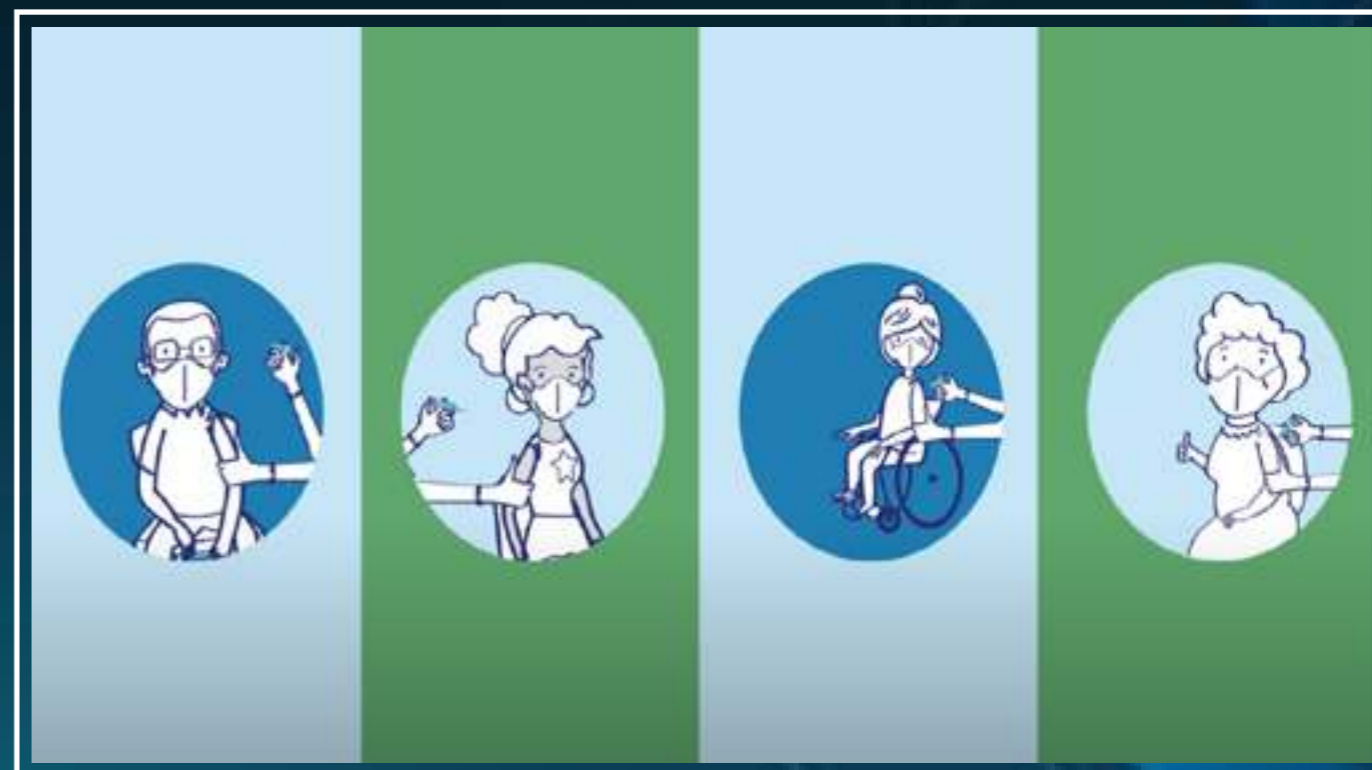


José Ricardo Corrêa da Silva



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



EL PODER DE LA ESTRATEGIA

El pasado 31 de Marzo estrenamos con mucho entusiasmo el episodio 2: El Poder de la Estrategia, de la exclusiva serie que, en su primera temporada, hemos desarrollado en conjunto LAQI y DIES*, Objetivos, Dirección y Sostenibilidad Empresarial (ODS-E).

En el primer episodio, La voz del futuro y siguiendo los lineamientos del Modelo de Desarrollo P.O.D.E.R., se destacaba la importancia de realizar profusos y profundos ejercicios prospectivos con la finalidad de luego trazar planes, objetivos y estrategias a prueba de los escenarios propicios o adversos que se presentan muy dramáticos en el porvenir inmediato, por citar algunos: crisis energética, epidemias y pandemias, stress hídrico, convulsiones sociales, conflictos bélicos y cambio climático, todo ello según los más reconocidos analistas de tendencias y megatendencias, para el futuro de las empresas como John Naisbitt, Zymund Bauman, Yuval Harari, Michio Kaku, entre otros.

Adicionalmente, el presente siempre y ahora más incierto e imprevisible, nos obligará a todos a ser más creativos e ingeniosos al momento de discurrir nuevas ideas y soluciones de negocio para superar los desafíos propios de la tercera década del siglo XXI. Asimismo, será una decisión irrenunciable preparar nuestra flexibilidad al máximo para lograr adaptarnos oportunamente al cambio extremo. Definitivamente, nos hemos sacado la lotería de lo desconocido y estamos ya experimentando lo que algunos llaman la crisis perfecta, en referencia a la película que protagonizó George Clooney en 2001. A esta tormenta, como siempre lo manifestaba Charles Darwin e hicieron nuestros antepasados, solo sobrevivirán los más aptos y los más adaptables...los más innovadores.

Justamente, esta habilidad adquirida para manipular nuestro entorno, analizar pro-

blemas e idear soluciones, genéticamente transmitida desde nuestros antepasados hasta nosotros, constituye el mejor medio para descubrir el poder de la estrategia. De hecho, todas las mejores estrategias tienen como denominador común la innovación. Sun Tzu señalaba hace 2500 años en su famoso texto El Arte de la Guerra que "solo con la sorpresa y lo inesperado puedes dejar sin defensa alguna a tu adversario". Sin ese elemento la lucha siempre será solo de fuerzas y de recursos cuando lo más inteligente y propio de los verdaderos ganadores es llevar la batalla de la competencia al terreno de la creatividad y el ingenio, los cuales a su vez representan precisamente la materia prima de la innovación.

De otra manera, como explicar el histórico triunfo de Alejandro Magno y sus 40,000 hombres sobre el poderoso príncipe Darío y sus 210,000 soldados en la conquista final del fabuloso imperio de Babilonia. Igualmente, como entender la increíble victoria de David, el pequeño y débil pastorcillo que el rey Saúl eligió para hacer frente al gigantesco e invencible guerrero filisteo Goliat o, finalmente, aceptar como Mahatma Gandhi armado solo de palabras, plegarias y manifestaciones pacifistas terminó derrotando y humillando al imperio Británico y orillándolo a abandonar la India, sin disparar una sola bala. La respuesta es una y la misma de siempre: estrategia. Ese es el incontenible poder de las ideas, porque a eso se resume toda estrategia, a una idea...pero no una cualquiera u otra de probados resultados...a una idea nueva, sorpresiva e inesperada. Una idea innovadora.

Sin embargo, producir una estrategia innovadora puede no ser algo fácil y hasta resultar frustrante. Según la G.I.I. (Global Innovation Index), solo el 2% de la población mundial tiene habilidades y competencias

naturales para generar ideas innovadoras. Entonces, ¿que podemos hacer el otro 98% del mundo? En primer término, ponernos a buscar los nuestros. De forma que, si tienes 50 ó 100 personas en tu compañía, deben haber 1 ó 2 innovadores, respectivamente. Pero si descubres que no tienes esa fortuna entonces te quedan dos opciones todavía. La primera, un tanto más compleja que la otra, es aprender a fabricarlos, lo que requiere múltiples e intensos programas de creatividad y un tiempo relativamente rápido, para estimular y activar la neuroplasticidad de tus ejecutivos. Y la segunda, relativamente más sencilla, entrenarles para generar ideas poderosas y ganadoras...e innovadoras, por supuesto. Para ambas alternativas existen un método, una fórmula y tres décadas de experiencia para compartir y que serían materia completa de otra publicación.

En esa misma línea, la capacidad para establecer y además comunicar con acierto los objetivos del negocio o carrera será determinante para el éxito de cualquier estrategia. Los objetivos tienen que ser: claros, específicos y medibles, de un lado. Pero también deben ser desafiantes e inspirantes. Nadie se compromete realmente a lograr algo si no lo comprende o si no lo siente suyo. No obstante, considero más importante aún que lanzar metas y objetivos sin subjetividad, es desarrollar nuestra habilidad para crear y diseñar una visión súper atractiva e irresistible a toda prueba. La visión es como un faro que te ilumina el camino que deseas alcanzar, que te inspira para intentar lo imposible e increíble y lo que te moviliza para convertir la adversidad en oportunidad y los planes en acciones.

Desde tiempos inmemoriales, el ser humano ha aprendido a adaptarse y superar formidables desafíos que en su momento podrían haber sido considerados imposibles. Así por ejemplo, si hace 50,000 años le hubiéramos propuesto al hombre Cromagnon navegar por los océanos, volar por los aires o viajar hasta la luna, muy seguramente habría dicho que era imposible. Pero todos los ciu-

dadanos del siglo XXI sabemos que todo eso siempre fue posible. Lo que sucedía era que no teníamos el conocimiento, carecíamos de métodos y fórmulas (que hoy tenemos) e ignorábamos cómo hacerlo, pero hoy en día son asunto de todos los días para nosotros. Simplemente, no teníamos ideas que alumbraran las estrategias innovadoras que hoy todos dominamos y contemplamos.

Finalmente, para que una estrategia empresarial, sea esta de ataque o de defensa, de flanco o guerrilla, se convierta en una estrategia ganadora, debe saber despertar, encender y reunir toda la energía creativa de sus integrantes alrededor de una visión poderosa e inspirante que invite a todos a dejar una huella imborrable en la historia de sus compañías y también trascendente en la historia de sus vidas.



Carlos A. Navarrete

PION GROUP INVESTMENTS S.R.L./GRUPO PION

PION GROUP INVESTMENT S.R.L./GRUPO PION

La organización transforma los retos en oportunidades, mantiene la proximidad al público e invierte en acciones centradas en la sostenibilidad

Dedicada a la comercialización de bienes y servicios en el sector inmobiliario, Pion Group Investment S.R.L opera con actividades jurídicas, arquitectura, ingeniería, contabilidad y asesorías de inversiones, sin dejar de lado ningún elemento que garantice el éxito del desarrollo del emprendimiento. La empresa está ubicada en República Dominicana.

Fundadora y actual presidenta del Grupo Pion, Yamelyn Pion Pion señala que, desde el inicio de las actividades, la búsqueda de la mejora continua siempre ha sido una pauta. «Iniciamos nuestro trabajo con

mucha fe en Dios con sueños y ganas de ser útil en un mercado tan competitivo y sobre todo constantes en permanecer», afirma.

Con un comienzo permeado de retos, que requerían dedicación, conocimiento y técnica, incluso sin base de otros profesionales, el Grupo se fue consolidando y aprovechando las oportunidades, todo eso en pleno momento de juventud. «Nosotros iniciamos en este mercado muy jóvenes sin guía sin mentores ahora es que estamos en una era de acceso ilimitado a informaciones, el primer reto era el del co-



ENTREVISTA ESPECIAL
ENTREVISTA ESPECIAL

nocimiento, se necesita años para adquirir experiencia y sabiduría», recuerda, y sigue: «Adicionalmente con una corta edad es muy difícil acceder a facilidades bancarias para desarrollar proyectos era una época de resistir, ser constantes y valiente para conquistar nuevas propiedades para colocar a nuestros clientes; mantener la firmeza para crecer a través del tiempo superamos esa etapa inicial con mucha valentía vigor y acá estamos luego de una década y media con nuevos retos porque cada etapa viene con nuevos desafíos».

Yamelyn es enfática en citar la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), señalando que, con un mayor compromiso, en general, los resultados serían muy positivos. «Nuestra opinión es bien clara y estamos a favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Si cada organización estudiara estos objetivos y la hiciera como parte de su día a día tuviéramos un futuro asegurado y no incierto como estamos hoy día, porque vamos mal con la salud, la pobreza, la educación, el mal uso del agua, la justicia, el ecosistema y demás, porque tenemos tecnología, pero nosotros hemos involucionado», comenta.

También afirma que la pauta de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) debe transmitirse por todos los medios para que se conozca. La presidenta enfatiza que el conocimiento es poder y motiva a actuar. «Cuidar nuestro planeta es fundamental debido a que no tenemos otro es como nuestro cuerpo, la prosperidad, la paz y el trabajo en conjunto son un tesoro, luchamos para una igualdad, reducción de hambre y pobreza, aun no podemos decir que estamos encaminados juntos podemos modificar cifras, por supuesto que con mucha pasión y empeño aportamos apoyo a ese plan de acción», asegura.

Consciente de que estos objetivos no se implementan de la noche a la mañana, Yamelyn señala que esta agenda debe ser un estilo de vida que cada persona, ya sea jurídico o de otro tipo, que tenga la capacidad de implementarla. «Por nuestra parte, ponemos en práctica el trabajo decente en beneficio de nuestro equipo, reduciendo las desigualdades, la educación de calidad, la salud y el bienestar y la mitigación del hambre. Básicamente, es decidir responsablemente, es una forma interna que te lleva a actuar, ya seas una persona jurídica o no», explica.

Actuar con la comunidad externa

En Grupo Pion, el trípode ESG (Ambiental, Social y Gobernanza) es un proceso interminable y constituye un reto en el que el equipo pone un esfuerzo “tremendo” para abordarlo en profundidad para facilitar la existencia, la sostenibilidad y la gobernanza. Según Yamelyn, esto se basa en un comportamiento ético, que permite una gestión socialmente responsable. “Básicamente, pensamos y promovemos que una gobernanza adecuada abarca los aspectos sociales y ambientales de una manera equilibrada”, dice.

En vista de ello, como acciones prácticas, el Grupo Pion lleva útiles escolares a niños de bajos recursos, además de alimentos a personas de tercera edad con problemas de salud. «Estamos muy comprometidos con la causa y trabajamos por la comunidad desde hace muchos años, con la creación de un eficiente plan para hacer que las madres solteras puedan tener su propio techo a través de programas sociales que le permitan pagar su cuota similar a un alquiler, los principales retos son los fondos, pensamos ampliarlo con nuevas alianzas», garantiza la presidenta de la empresa.

Atención a empleados y grupos de interés

Cada empleado tiene la libertad de diseñar y, según la presidenta, si cada empleado tiene objetivos y propósitos de vida muy claros, la empresa los incentiva a través del apoyo moral y económico, ya que todo el equipo es un gran activo para la empresa.

La proximidad también ocurre con los stakeholders, que amplían la visión de la organización. Para ello, la estrategia principal es la diaphanía, aglutinando a la familia empresarial, buscando soluciones a los retos que afectan tanto a las partes internas como externas a través de valores, como la empatía, el coraje, la fraternidad, el respeto, la responsabilidad y la acción just-in-time, así como a través de reuniones físicas y virtuales, e-learning, mensajería a través de aplicaciones y redes sociales.

Por ello, se aceptan sugerencias, halagos y posibles críticas tras un análisis, llevando a la empresa a una reinversión tantas veces como sea necesario. «Nuestro acercamiento además de físicos tangibles está basado en el uso de la tecnología, construimos comunidades virtuales y desde allí le mostramos nuestra utilidad y nos adaptamos a la idiosincrasia de cada prospecto o cliente, con una actitud positiva intentamos sostener una relación a largo plazo», comenta.

Yamelyn llama la atención sobre la pandemia de covid-19, que se ha convertido en una crisis global, y el Grupo Pion no fue ajeno a esta realidad en el sector inmobiliario. «Fuimos afectados directamente con el aumento de los precios de los materiales para la construcción, muchos proyectos han enfrentado problema de flujo financiero a esta causa. La velocidad del retorno de la inversión en fin puedo citar y no acaba-

ría todos los cambios que han impactado con esta nueva realidad, incluso tenemos mayor competencia porque las personas que se quedaron sin empleos se han introducido al mercado como informales y eso nos afecta», concluye, señalando que los impactos positivos aumentaron inesperadamente la venta de lotes y viviendas, especialmente en el mercado de jóvenes.

Como los pasos para una buena gestión, se consideran en todas las acciones. La empresa cuenta, desde el primer día de su historia comercial, con un respaldo legal colegiado certificado, que se refleja positivamente en la reputación de la organización en su conjunto.



Lic Yamelyn Pion Pion, Presidente – Fundadora

ESG y acciones del mundo empresarial en el cuidado de la tierra

Un llamado constante a la reflexión y a acciones ambientales concretas. Este es uno de los aspectos más destacados en una de las fechas que ganan relevancia en todas partes del mundo, el Día de la Tierra, el 22 de abril, es el aniversario del nacimiento del movimiento ambientalista moderno de 1970, especialmente en el mundo corporativo.

En este contexto, todo el mes de abril se centra en este tema, una fecha que nació de la percepción del consumo estadounidense de grandes cantidades de gas con plomo a través de vehículos ineficientes, mientras que la industria expulsaba humo y listones con poca preocupación por las leyes. En esto, la contaminación del aire era comúnmente aceptada.

Insatisfecho con esta realidad, el senador Gaylord Nelson, un senador junior de Wisconsin en 1969, y otros fueron testigos de la devastación de un derrame de petróleo en Santa Bárbara, California. Inspirado por el movimiento estudiantil contra la guerra, Nelson quería difundir la energía de las manifestaciones estudiantiles con una conciencia pública emergente de la contaminación del aire y el agua.

Con esto, el senador anunció una enseñanza en los centros universitarios y convenció al congresista republicano conservador, Pete McCloskey, para que fuera su copresidente. Reclutaron a Denis

Hayes, un activista, para alinear las clases y eligieron el 22 de abril, en medio de vacaciones y exámenes finales, para resaltar la mayor participación de los estudiantes.

Así, se creó un equipo nacional para organizar eventos en todo el país. A medida que el nombre de la acción se elevó, lo que llamó la atención de los medios de comunicación. Millones de estadounidenses han comenzado a salir a las calles, parques y auditorios para protestar por los impactos de la industria que han dejado graves impactos en la salud humana. Las universidades también participaron y comenzaron a organizar manifestaciones contra el deterioro del medio ambiente.

A fines de la década de 1970, el primer Día de la Tierra condujo a la creación de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos y la aprobación de otros estándares ambientales sin precedentes, incluida la Ley Nacional de Educación Ambiental, la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional, la Ley de Limpieza y la Ley del Aire.

Años más tarde, un grupo de líderes ambientales se acercó a Denis Hayes para otras campañas en todo el planeta. Con el crecimiento de la acción en 1990, el Día de la Tierra se hizo mundial, movilizando a 200 millones de personas en 141 países y planteando problemas ambientales a nivel mundial.

NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

Esta secuencia histórica de eventos que conforman el Día de la Tierra sigue apelando a la acción, especialmente en el presente siglo, en el que la naturaleza sufre, los océanos se llenan de plástico y se vuelven más ácidos. Los incendios forestales, las inundaciones y los huracanes en el Atlántico afectan a millones de personas, factores sumados a la realidad del covid-19, que comienza a mostrar signos de desaceleración.

Bosques, enfermedades y cambio climático

En la naturaleza, una acción genera resultados y consecuencias en forma de cadena. Así, el cambio climático, causado por el hombre, así como los delitos que interfieren con la biodiversidad, como la deforestación, el cambio en el uso de la tierra, el aumento del comercio ilegal de vida silvestre, son factores que aumentan el contacto y la transmisión de enfermedades zoonóticas.

La Organización de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (ONU) señala que, a partir de una nueva enfermedad infecciosa que nace en humanos cada cuatro meses, el 75% de las emergentes provienen de animales. En base a esto, parece que cuanto más saludables sean los ecosistemas, más saludable será el planeta.

En estas interferencias, los datos también indican que el planeta está perdiendo 4,7 millones de hectáreas de bosques cada año, lo que representa un área más grande que Dinamarca, y alrededor de un millón de especies animales y vegetales están amenazadas de extinción.

Desde 1990, fecha del primer Día de la Tierra a nivel mundial, el mundo ha perdido 178 millones de hectáreas de bosque. En el sudeste asiático, el área cubierta de bosques cubre el 47,8% en comparación con el 49% en 2015. En el África subsahariana, cubre el 27,8% en comparación con el 28,7% de hace cinco años. En América Latina y Centroamérica, los bosques cubren el 46,7% del área total, en comparación con el 47,4% en cinco años. Cada vez, estos datos cambian consecutivamente.

Totalmente ligado a la deforestación, el cambio climático es una transformación a largo plazo en los patrones de temperatura. Según la ONU, desde 1800, las actividades humanas han sido el principal impulsor del cambio climático, especialmente debido a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas.

A partir de este proceso, las emisiones de gases de efecto invernadero actúan como un importante bloqueador alrededor de la Tierra, reteniendo el calor del sol y aumentando las temperaturas. En esto, hay emisiones de dióxido de carbono y metano, que, a diario, provienen del uso de gasolina, por ejemplo. Los vertederos de basura también se encuentran entre las principales fuentes de emisiones de metano, así como la energía, el transporte, la industria y el uso de la tierra.

Según los registros recientes de la ONU, la Tierra es aproximadamente 1,1 °C más cálida que a finales del siglo 19.

A finales de siglo, las emisiones de dióxido de carbono pueden elevar las tem-

peraturas globales hasta en un 4,4%, y esto proviene de todo el mundo. Los 100 países con menos emisiones generan el 3% de las emisiones totales; los 10 con mayores emisiones aportan un 68%.

A su vez, los datos del Observatorio del Clima muestran una reducción sin precedentes de casi el 7% en las emisiones globales de gases de efecto invernadero durante la pandemia de covid-19. Las concentraciones medias mundiales de dióxido de carbono (CO2) alcanzaron un nuevo pico de 413,2 ppm en 2020. La Organización Meteorológica Mundial, por su parte, destaca la tendencia anual al alza por encima de la media del periodo comprendido entre 2011 y 2020.

El camino con las soluciones ya es conocido, principalmente por las categorías de acción, que implican reducir las emisiones, adaptarse a los impactos climáticos y financiar los ajustes necesarios. El movimiento para cambiar los sistemas de energía de los combustibles fósiles a las energías renovables, como la solar o la eólica, reducirá las emisiones que impulsan el cambio climático, y esto requiere práctica.

Con una creciente coalición de países comprometidos con cero emisiones netas para 2050, se espera que la mitad de los recortes de emisiones estén en vigor para 2030 para mantener el calentamiento por debajo de 1,5 °C, incluida una disminución de alrededor del 6% en la producción de combustibles fósiles entre 2020 y 2030.

La acción climática requiere la inversión de los gobiernos y las empresas, y una fase crítica de esta acción es que los países industrializados acuerden proporcionar recursos anualmente a los países en desarrollo para que puedan adaptarse y avanzar hacia economías más verdes.

En este contexto, para abordar el cambio climático, se encuentra el histórico Acuerdo de París, que establece entre sus objetivos reducir sustancialmente las emisiones globales de gases de efecto invernadero para limitar el aumento de la temperatura global este siglo a 2 °C, revisar los compromisos de los países cada cinco años y, como se enumeró anteriormente, proporcionar fondos a los países en desarrollo para mitigar el cambio climático.

Este acuerdo es fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que proporciona un marco duradero que guía el esfuerzo mundial en las próximas décadas.

Para ello, Latin American Quality Institute (LAQI) señala que el cambio climático es uno de los problemas más urgentes que enfrenta el mundo hoy en día y que afecta a toda la sociedad, desde las familias, que se preocupan por el futuro de sus hijos, hasta los fondos de pensiones que deciden dónde invertir.

Interferencia de fertilizantes

Durante mucho tiempo, los fertilizantes sintéticos se han utilizado para aumentar los rendimientos de los cul-

tivos. Sin embargo, este cultivo contribuye a la contaminación por nutrientes en lagos, ríos y ecosistemas costeros, especialmente cuando se relaciona con el uso excesivo de fósforo. Según los expertos, donde el uso ha sido alto, la contaminación del agua ha llevado a un proceso de eutrofización, que hace que las algas nocivas florezcan y contribuye a la pérdida de biodiversidad.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente muestra que el aumento de la demanda, así como la disminución de las reservas y las limitaciones geopolíticas pueden resultar en una disminución sustancial en la producción y el suministro de fertilizantes químicos de fósforo.

En el grupo de trabajo para resolver estos desafíos, las empresas y los gobiernos deben mejorar la gestión de fertilizantes y minimizar la erosión del suelo, el desagüe y la transmisión de fósforo al agua, así como implementar, posiblemente en acciones de responsabilidad social corporativa, enfoques de gestión de cuencas hidrográficas.

Otra forma es crear mercados para los productos de fósforo reciclado, mejorar la producción ganadera y los cultivos sin el uso de esta sustancia y reducir el consumo de bienes que piden el uso intenso de este producto.

Crédito de carbono

El documento «El empleo en un futuro de cero emisiones netas en América Latina y el Caribe», de la Organización

Internacional del Trabajo, menciona que los trabajadores en América Latina y el Caribe sufren grandes desigualdades socioeconómicas, cambio climático y degradación ambiental. También señala que los mercados laborales deben prepararse y adaptarse mejor a las condiciones climáticas cambiantes, contribuyendo más al logro del objetivo de cero emisiones netas de carbono.

El informe señala que muchas organizaciones, al hacer la transición a cero emisiones, se están beneficiando de una economía verde.

Concepto nacido del Protocolo de Kioto en 1997, el crédito de carbono tiene como objetivo reducir los gases de efecto invernadero. Estos créditos forman parte de un sistema que ayuda a los países que tienen metas para reducir la emisión de estos gases. En este mecanismo, cada tonelada no emitida, se forma un crédito de carbono.

Con esto, cuando un país logra reducir la emisión de esa tonelada, recibe un certificado emitido por el Mecanismo de Desarrollo Limpio, es decir, recibe los créditos que estarán disponibles.

La ONU argumenta que el cambio climático es el tema definitorio del tiempo actual. También destaca que el sector privado desempeña un papel clave, con señales de mercado e innovaciones para iniciativas concretas para una economía de cero carbono.

El tema de los créditos de carbono volvió a la agenda de la 26ª Conferencia

de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26), con sede en Glasgow, Escocia, en noviembre de 2021. En las discusiones, las organizaciones se comprometieron a fomentar una economía baja en carbono y evitar que las temperaturas globales superen los 1,5 °C, como se establece en el Acuerdo de París. La intención es reducir a la mitad las emisiones de CO2 para 2030 y cero para 2050.

LAQI reconoce la importancia de reducir activamente el impacto climático y compensar las emisiones a través de créditos de carbono. Así, para mitigar los impactos, LAQI compensa las emisiones a través de créditos de carbono de alta calidad, incluido el compromiso público de apoyar a más de 4000 miembros y proveedores en la transformación de sus negocios y reducir las huellas de carbono en toda América Latina a cero. Todo ello a través de programas de sensibilización y empoderamiento, acuerdos de cooperación mutua y liderazgo, poniéndose como propio ejemplo.

Referencias

<https://www.earthday.org/history/>

<https://www.un.org/en/observances/earth-day>

<https://apublica.org/wp-content/uploads/2021/03/fao-filac-informe-final-es.pdf>

<https://brasil.un.org/>

<https://www.un.org/en/climatechange/paris-agreement>

<https://news.un.org/pt/story/2021/01/1737872>

*El texto cuenta, también, con citas de material propio de LAQI.



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

TERRA BOA HOTEL BOUTIQUE DE ITACARÉ AGUILAR LIMA EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS LTDA

Enfocada en la Hospitalidad, una empresa ubicada en el estado de Bahia, en Brasil, implementa acciones relacionadas con la sostenibilidad y colabora con oportunidades y capacitación a la comunidad externa.

Aguilar Lima Empreendimentos Turísticos LTDA es una empresa enfocada en el mercado hotelero y que une, con acciones prácticas, conocimientos técnicos, calidad y excelencia. Ubicada en la ciudad de Itacaré, en el estado de Bahía, la organización, a lo largo de su historia, no registró dificultades en el desarrollo de procesos, ya que el equipo ya venía de una experiencia hotelera, tenía un mercado turístico favo-

nable, con proveedores y socios firmados y una fuerte alianza con el gobierno.

Para un equipo totalmente preparado y atento a las necesidades del público, las formaciones son una nota clave en la organización, principalmente porque la empresa siempre va más allá de las expectativas del público. En esto, en medio de las oportunidades otorgadas a la comuni-



LA HISTORIA NO CAMBIARA A CAUSA DE POLÍTICAS, DE CONQUISTA, DE TEORÍAS O DE GUERRAS.

LA HISTORIA CAMBIARÁ CUANDO PODAMOS USAR LA FUERZA DEL AMOR, SIN MIRAR RAZAS, COLOR O NIVEL SOCIAL.

SIEMPRE TENDIENDO EN MENTE QUE EN ESTA TIERRA TODOS SOMOS IGUALES.

dad, la CEO María Aparecida Aguilar Lima señala que el principal reto es la capacitación de mano de obra local.

La búsqueda de la sostenibilidad y la mejora continua se implementa en cada actividad desarrollada en Aguilar Lima Empreendimientos Turísticos LTDA, principalmente para apuntar a la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «La compañía tiene una mirada al desarrollo sostenible, tanto que hay un proyecto de restauración de 12 hectáreas de Bosque Atlántico que es mantenido por el grupo. Una zona totalmente reforestada», señala María Aparecida respecto a este programa que se implementa en alianza con SOS Mata Atlántica y Floresta Viva.

En los ODS, se pide un esfuerzo conjunto de países, empresas, instituciones y sociedad civil. Consciente de que el sector priva-

do tiene un papel esencial en este proceso, como un importante impulsor de innovaciones y tecnologías, influyendo en diferentes públicos, como gobiernos, proveedores, empleados y consumidores, y poseedor del poder económico, la corporación fomenta la contratación de mano de obra local, que es una prioridad, así como motiva la preferencia por los productos de la agricultura familiar, la elección de la energía solar para el calentamiento del agua de la ducha y el trabajo basado en la ética y el crecimiento económico.

Para ello, la CEO enfatiza la necesidad de que la compañía esté alineada con la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), siendo un plan de acción para las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la misión de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.



«La mayor importancia es la transformación de nuestro mundo, que tiene como objetivo erradicar la pobreza extrema y fortalecer la paz universal con más libertad. La realización de los derechos humanos, de todos los ámbitos, la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres son integrados e indivisibles y equilibran las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental», señala.

Este conjunto de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, que incorporan el término ESG, se considera esencial en los análisis y decisiones de riesgo, especialmente las relacionadas con las inversiones. Ante ello, María Aparecida destaca la importancia de este trípode en la construcción de un mundo inclusivo, ético y ambientalmente sostenible, garantizando la calidad de vida para todos. Sostiene que estos puntos deben interactuar armoniosamente para garantizar la integridad del planeta y la sociedad durante el desarrollo económico.

Gestión ligada a las expectativas del cliente

Aguilar Lima Empreendimientos Turísticos LTDA siempre da voz a su público, el cual puede sugerir cambios y presentar elogios con respecto a los servicios prestados. Esta dinámica acerca cada vez más a la empresa a sus clientes, otorgando a ambas partes información clara, objetiva y que satisface las expectativas.

Para ello, la compañía incorpora sugerencias y posibles críticas a través de la tecnología y la ayuda de sitios de reseñas como Tripadvisor y Booking, encuestas internas y post-hospedaje. «Mantenemos una buena

posición en las principales redes de evaluación en Brasil y el mundo. Actualmente, hemos alcanzado el primer puesto en Tripadvisor, así como tenemos una excelente relación con socios, operadores turísticos y agentes de viajes. Es decir, un excelente trabajo antes, durante y después de la salida de los clientes», valora.

María Aparecida señala que, además de estos recursos relacionados con la opinión de los clientes, la compañía implementó un nuevo modelo de gestión y gobierno. «Hemos estado trabajando para garantizar el cumplimiento de los procesos y mejorar los mecanismos de prevención, detección y corrección que evitan desviaciones éticas. El código de conducta de la compañía es una de las herramientas utilizadas, y nos ha dado muchos comentarios», afirma.

Otro factor considerado como diferencial en la organización es la importancia que se le da a los temas de responsabilidad social corporativa, lo que ha generado impactos positivos en la comunidad externa, como



la asociación con el municipio en la capacitación de la fuerza laboral local, la promoción de cursos y capacitaciones.

También llama la atención sobre las realidades y cambios que eran necesarios, con el inicio de la pandemia de covid-19. «Iniciando las actividades post-covid, la empresa se adaptó a los protocolos, manteniendo el ambiente seguro y garantizó este servicio a los clientes. Aún sobre esta situación, se hicieron revelaciones en redes sociales y sociales. Todo lo que se divulgó pudo probarse en la práctica, y los clientes se sintieron seguros. Con esto, garantizamos una excelente tasa de ocupación», revela.

María Aparecida concluye que cualquier empresa, independientemente de su rubro, debe ampliar la visión de la gestión, principalmente repercutiendo en la reputación corporativa. «La indiferencia de la gerencia hacia los problemas del trípode de sostenibilidad en los negocios conlleva el riesgo de daño a la reputación y pérdida de talento. Se ha convertido en un punto esencial en la gestión», señala.



TERRA BOA

HOTEL BOUTIQUE



REPORTAJES

COTC - CENTRO DE ORTOPEDIA, TRAUMATOLOGIA, COLUNA, FISIOTERAPIA E SERVIÇOS MÉDICOS LTDA

Conectar a proveedores y consumidores de productos en el área de la salud humana, incluyendo no solo productos, sino también servicios relacionados con la salud y el bienestar. Esta es la actividad principal de COTC - Centro de Ortopedia, Traumatología, Coluna, Fisioterapia e Serviços Médicos LTDA, ubicado en la ciudad de São Paulo, en el estado de São Paulo.

Según el Chief Financial Officer (CFO) Dr. André Evaristo Marcondes Cesar, para el público en general, considerando el poder adquisitivo de la población mundial, el 49% de las personas con mayor poder adquisitivo comenzaron a realizar más compras por Internet que en períodos anteriores, así como el 43% del público de clase

media y el 37% de los consumidores de bajos ingresos. En base a ello, la compañía ha estado realizando una serie de inversiones.

«Estamos sumando esfuerzos para digitalizar, no solo la venta de productos médicos y de salud, sino en la asociación entre profesionales y público en general a través de herramientas tecnológicas, permitiendo y facilitando la aplicación de la medicina a través de la tecnología de la comunicación, sin perder la eficiencia del cuidado personal», explica, y agrega que la organización genera cerca de 30 empleos directos y, potencialmente, cientos de empleos indirectos.



Todos los servicios y servicios valoran la calidad, observada en todas las fases y procesos dentro de la corporación. El Dr. André Evaristo señala que, en este campo, un programa se centra en el análisis exhaustivo de profesionales humanos altamente calificados y certificados por los organismos de clase competentes en las numerosas facetas del desempeño de la empresa.

Del mismo modo, la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se destaca como un camino hacia el logro de los objetivos. «Entendemos que el Desarrollo Sostenible debe ser una de las principales banderas sociales. Todas las empresas necesitan trabajar juntas por el crecimiento social, económico y medioambiental, encontrando así el equilibrio entre estos tres pilares», refuerza.

El CFO llama la atención sobre las acciones implementadas en el contexto de la Responsabilidad Social Corporativa, relacionando a los colaboradores y los preparativos. «La compañía promueve este tipo de programas de manera consistente, a través de la participación de los colaboradores en las ganancias, la financiación continua de la educación continua y el desarrollo de nuevas capacidades de trabajo», explica,

señalando que la parte de los ingresos responsables de esta actividad se está destinando a la reinversión en educación continua y el aumento de las ganancias de los profesionales y las empresas asociadas.

Respecto a la satisfacción de clientes y proveedores internos y externos, la organización tiene proyectos futuros en NPS; retorno rápido de clientes y proveedores insatisfechos dentro de las 48 horas; respuesta rápida a las críticas en las redes sociales, sin borrar el comentario; y atención humanizada.

Por ello, el Dr. André Evaristo comenta que, en la gestión de sugerencias y posibles críticas, todos los casos se catalogan con cuestionarios pre y post-servicio, siendo el post-servicio en tres meses, seis meses, un año y dos años. También cuenta con un servicio de atención al cliente para atender a posibles reclamos y personal de guardia las 24 horas del día y los siete días de la semana para solucionar complicaciones.

Todos estos procesos, iniciativas e implementaciones se reflejan en la reputación de la empresa, vista por el CFO como vital para la organización. «Estamos posicionados entre el proveedor de productos y/o servicios y el consumidor final. Por lo tanto, nuestra misión es conectar estos dos extremos. Si no hay una buena gestión de nuestras ramas de actividad, eso perjudica, potencialmente, la cadena de consumo debido a la posición central de nuestras operaciones. Mantener una gestión de excelencia debe ser un enfoque interno en todo momento, porque los errores tienen el potencial de propagarse negativamente en el mundo corporativo», señala.

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



YOUTH
CLIMATE
LEADERS

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

Conheça o YCL.



ÁRHEAS ARQUITETURA

Árheas es un estudio de arquitectura centrado en creaciones autorales, con soluciones derivadas del diálogo establecido entre arquitectura y naturaleza, basado en la investigación y la innovación creativa. Con operaciones a nivel nacional, la oficina central se encuentra en la ciudad de Botucatu, en el estado de São Paulo.

El arquitecto y urbanista César José Eleixa Paixão, fundador de Árheas Arquitetura, explica que la oficina nació con el ideal de ser protagonista en tecnologías innovadoras, principalmente por software y procesos que facilitan y maximizan el diseño arquitectónico, combinando la conformidad mediante el modelado paramétrico y su diseño contemporáneo, priorizando la creatividad y la espontaneidad humana combinadas con algoritmos y capacidades computacionales ilimitadas, lo que se traduce en soluciones más eficientes e innovadoras.

«Como premisa y metodología de proyecto, no partimos de formas preconcebidas, sino que exploramos soluciones derivadas del diálogo establecido entre Arquitectura y naturaleza, considerando la contribución activa de las expectativas de nuestros clientes», señala, comentando que la oficina tiene una multiplicidad de operaciones que no sucede por casualidad. «Cada proyecto, desde una residencia hasta edificios, crea un repertorio que amplía los ojos de las personas sobre la vida y sus necesidades», cuenta.

Para ello, un competente equipo de arquitectos y diseñadores actúa de forma organizada en los núcleos de los proyectos. Cé-

sar José llama la atención sobre el origen del nombre Árheas, directamente relacionado con la sensación, proporcionado en un mundo físico altamente organizado con precisión en las leyes de las matemáticas. «Estas leyes se manifiestan a través de secuencias lógicas, una constante algebraica irracional real, como la llamada “proporción áurea”», explica, señalando que, en la vida, esta proporción aparece en todo el espacio, definida por extensión y alcance, no tiene forma ni volumen, no es hermética, es expresión, sus moléculas se extienden por la superficie, creando formas de proporciones equilibradas y belleza extraordinaria.



Fundador - César José Eleixa Paixão



lizando material autoeficiente, inteligente y tecnológico. «Autorías con innovaciones tecnológicas ya forman parte de nuestras vidas y, cada vez más, se utilizan para mejorar la rutina en los hogares», asegura. Otra tendencia en el mercado inmobiliario es la construcción del edificio con estructura completa privada y de ocio. En esto, el objetivo es mejorar la experiencia de los residentes en el sitio, promoviendo condiciones adecuadas para que cuiden la salud física y mental.

En un proceso donde la excelencia es una guía, la firma mejora constantemente la satisfacción total del cliente, las mejoras continuas y la gestión de procesos y la difusión de información. «Cada día, el mercado se vuelve más exigente cuando se trata de capacitación profesional, la demanda de colaboradores que tengan capacidades profundas en ciertos temas es bastante frecuente, especialmente cuando se trata de requisitos de calidad», dice.

Citando la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, César José destaca que el equipo de Árheas está comprometido con la autoría de proyectos centrados en la Arquitectura Sostenible, compuestos por la responsabilidad social, ambiental y económica de las obras. «Trabajamos con el propósito de transformar espacios comunes en mejores lugares, participando activamente en la construcción de estos nuevos lugares con profesionales especializados y empresas que creen en la innovación, la facilitación y la responsabilidad ambiental», afirma el arquitecto.

Internamente, la compañía adopta políticas que crean formas de combinar el desarrollo económico con varios factores conscientes y disminuir el daño que pueden causar a la naturaleza. Para ello, la autoría se caracteriza por temas que incluyen requisitos previos, que son obligatorios,

y créditos, que son recomendaciones como diseño inteligente, materiales ecológicos, reducción de la contaminación, planificación sostenible de la obra, conservación de los recursos materiales, eficiencia energética, gestión del agua y economía, gestión de residuos en el edificio, calidad del aire y entorno interior, confort termoacústico, uso racional de materiales, uso de productos y tecnologías amigables con el medio ambiente, uso de materiales de bajo impacto ambiental, gestión de residuos en su sitio de construcción, sello de calidad, calidad urbana, diseño y confort, prácticas sociales y sitio de construcción de bajo impacto ambiental.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, César José hace hincapié en la construcción sostenible, que busca a lo largo de la producción y postproducción mitigar los impactos a la naturaleza, reduciendo al máximo los residuos y utilizando de manera eficiente materiales y bienes naturales, como el agua y la energía. Además, es fundamental aplicar materiales reciclables con menor impacto ambiental. «En búsqueda de esta solución —y como una forma de fomentar este movimiento y clasificar nuestros edificios con medidas sostenibles relevantes— en Árheas hemos creado un sello estándar de sostenibilidad en nuestra oficina. El Sello de Calidad Árheas se basa en una metodología de diseño centrada en la construcción civil. Su objetivo es mejorar la calidad de los edificios, promover la calidad de vida de los usuarios, tratar responsablemente los residuos y contribuir al desarrollo socioeconómico y ambiental de la región», explica.

También señala que valorar la comunicación interna es la primera estrategia importante respecto a los diferentes

colectivos y sus expectativas, vinculada también a la estandarización, las acciones de incentivo, el diálogo, la orientación al cliente, la empatía, la tecnología, la buena relación con los proveedores y la concienciación de todos los colaboradores.

El arquitecto y urbanista también dice que entiende que la retroalimentación es comunicación, así como una demostración de inversión en la relación de aprendizaje y desarrollo. «Recibir retroalimentación de un cliente significa que se preocupa por la organización. Entendemos que la retroalimentación también debe estar preparada mínimamente para ser efectiva y transformadora internamente en la empresa. Al tratarse de una comunicación, podemos categorizar el feedback como positivo, constructivo y negativo», señala. Para ello, la firma tiene como prioridad el marketing relacional, reuniones esporádicas, cuidado con el vocabulario, uso de la tecnología y encuestas de satisfacción.

En base a todas las acciones y procesos implementados por Árheas, César Eleixa sostiene que una buena gestión es vital para el éxito de una empresa, ya sea con relación a la parte financiera, a la gestión de personas o en la gestión de sus colaboradores. «Una buena gestión puede ser el diferencial entre el fracaso y el éxito empresarial, porque de nada sirve tener una buena calidad de productos y servicios si no se hace una buena gestión de qué estrategias se utilizarán para vender estos productos o servicios, a qué público se venderá. Todos estos aspectos necesitan una buena gestión para ser bien estudiados y luego generar los resultados deseados», concluye.

Entre los retos que han surgido a lo largo de la historia de la firma, César José enumera situaciones relacionadas con la falta de confianza, el compromiso, la alta competencia, la gestión de personas y la importancia del Marketing. Dice que conocer estos desafíos es el primer paso para enfrentarlos. «Cuanto mayor es el número de personas involucradas en esta operación, más difícil es lograr la alineación o el consenso para todos. Es importante, por lo tanto, que la gerencia tenga la convicción del movimiento y un cuidadoso trabajo de cambio para que todos los involucrados se sientan respetados y bienvenidos dentro del proceso», señala.

La personalidad de Árheas se caracteriza por el público de estándar medio y alto, que busca la innovación en el mercado de la arquitectura de una manera sostenible. Incluso la autoría ya está diseñada uti-



Alicerçada na missão de proporcionar comodidade para aqueles que almejam uma melhor qualidade de vida, desde 2012 a Protec vem construindo ambientes seguros e confortáveis com criatividade e contante avaliação dos relacionamentos com o mercado.

O constante desenvolvimento dos serviços e experiência adquirida fez o nosso atendimento ampliar rapidamente. Atualmente a Protec não é apenas uma empresa regional, pois além de Caxias do Sul e Flores da Cunha, Já atende cidades da grande Porto Alegre.

Reconhecida pela excelência no atendimento de clientes e fornecedores, a Protec investe em tecnologia e práticas de relacionamento, a inovação em qualidade e transparência sempre alinhadas as expectativas dos condomínios e seus condôminos.

Nossos serviços



Protec Aplicativo

Baixe nosso app nas lojas online



NOSSA *Quilômetro* É UMA CONQUISTA

Flores da Cunha
54 3292.4290
54 98417-4357
contato@protec.srv.br

Canóas
51 3785.4335
51 9.8420-4480
contato.canóas@protec.srv.br

Caxias do Sul
54 3222.9298
54 9.9929-4754
pos.servico@protec.srv.br

<http://protec.srv.br>



INVOICE LAGUNA

Invoice Laguna es una prestadora de servicios administrativos enfocada en contabilidad, servicios de nómina, defensoría legal y creación de negocios. El trabajo comenzó en abril de 2010, cuando la compañía abrió su primera oficina en la comarca lagunera; su éxito, el cual ha derivado de su vasta experiencia profesional, le permitió la apertura de otros centros de atención en varias ciudades de la República Mexicana.

Según el CEO, Dr. Ernesto Apolo Valencia Martínez, con la experiencia a lo largo de los años, la compañía ha aprendido que cada cliente una necesidad distinta y con dimensiones a diferentes tiempos de planeaciones tanto administrativas como

contables-fiscales. «Cada servicio que realizamos hacia ellos se hace a la medida, dependiendo del enfoque de cómo quisieran estar creciendo nuestros clientes», explica.

Actualmente, entre 60 y 80 profesionales conforman el equipo de forma directa, junto con 40 asistentes externos. Todas las etapas de los procesos están impregnadas de calidad y excelencia. En esto, los gerentes del corporativo deben de estar dispuestos a escuchar, motivar, delegar e informar a sus encargados de cada una de las áreas, trabajos funcionales, para disminuyan su miedo de opinar y estimularlos los retos que se están encontrando en cada una de sus labores. En este contexto,



el principal reto es mantener la confianza y la comunicación constante tanto de manera interna como externa en los clientes.

Al hablar de la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Dr. Ernesto señala que esa agenda configura la base primordial de los colaboradores, con apoyos económicos enfocados al área académica, otorgando beca interna de grado estudiantil, dando un bienestar y estabilidad. En el área de salud, se cuenta con social partners en el área recreativa, como gimnasios, Club de nado, agencias de ecoturismo, todo a raíz de la misma relación que se tiene con los clientes satisfechos con la labor que tienen como corporación administrativa.

Aún sobre los ODS, las iniciativas de responsabilidad social corporativa muestran talentos administrativos para el desarrollo de pregrado, en el que se

forman y promueven partes de nuevas ideas y tendencias económico-sociales, que, a su vez, benefician a los clientes al tener una parte de los consultores incorporados internamente a las empresas como clientes.

«Nos encontramos en la fase intermedia, ya que se tiene que analizar el grado de confiabilidad de las personas que se benefician tanto del interno encubado como del cliente. El desafío es transmitir los valores del corporativo hacia ellos y tenerlos en constante capacitación. Por parte del beneficiario cliente, es tener espacio-recurso para sobrellevar la coordinación de esta RSE conjunta», comenta.

Entre las principales iniciativas, destacan el patrocinio total de proyectos estudiantiles, como ferias, exposiciones, congresos de Tecnologías Futuras, y el apoyo en la asesoría administrativa para la continuación de estos programas.



El incentivo para la preservación del medio ambiente también es considerado por Invoice Laguna, que cuenta con programas para reducir la electricidad y el agua en las instalaciones. Para ello, la compañía cuenta con amplias instalaciones de paneles solares para la generación de electricidad.

Para satisfacción de clientes y proveedores, el CEO comenta que el principio de la relación cliente-proveedor siempre debe tenerse en cuenta para una comunión rentable y garantía de estabilidad de la seguridad social, creando espacios creativos que tengan una comodidad de trabajo, lo que se denomina ergonomía del trabajo. A su vez, tener una armonía interna se expresa directamente en el trato a los clientes, teniendo una comunicación más efectiva.

En relación con los proveedores de servicios, la crítica constructiva del servicio prestado les ayuda en el sentido de un mejor producto o servicio al cliente. «Como empresa, tenemos constantes ofrecimientos de productos o mejoras; así, nosotros apoyamos en conseguir el mejor proveedor disponible ya que como estos a su vez el consumidor son nuestros clientes internos (colaboradores) se convierte en un círculo virtuoso», explica.

La compañía también mantiene la responsabilidad social centrada en la ética y la visión centrada en el mantenimiento de la reputación y la confianza de socios y clientes. Sobre ello, el reto para los directivos de empresas con gran diversidad de grupos de interés es precisamente encontrar objetivos comunes

entre todos los individuos y organizaciones impactados por su negocio. «Los grupos de interés insatisfechos pueden causar perjuicios financieros o no para tu negocio, con todos sus recursos e inversiones. Es por lo tanto quien tiene el mayor nivel de influencia en este grupo. Una actitud que no sea de su agrado puede significar menos recursos en tu empresa. Por lo tanto, la importancia de ellos en la empresa es enorme. Además de eso, es necesario alinear los objetivos y expectativas de todos que forman parte de este grupo para que tus acciones y proyectos logren el éxito esperado. Entender las necesidades de los diversos grupos de interés es un factor elemental para la gestión de una marca y su impacto en los que se involucran con ella», señala.

En base a esto, el CEO concluye que una buena gestión es el factor clave para que un buen liderazgo corporativo se traduzca en beneficios tangibles para las empresas y conduzca a una buena armonía del trabajo de servicio en las partes internas y externas.



Invoice Laguna

DESPACHO CONTABLE Y FISCAL

- CREACIÓN DE NEGOCIOS
- SERVICIOS DE CONTABILIDAD
- SERVICIOS DE NÓMINA
- DEFENSORÍA LEGAL

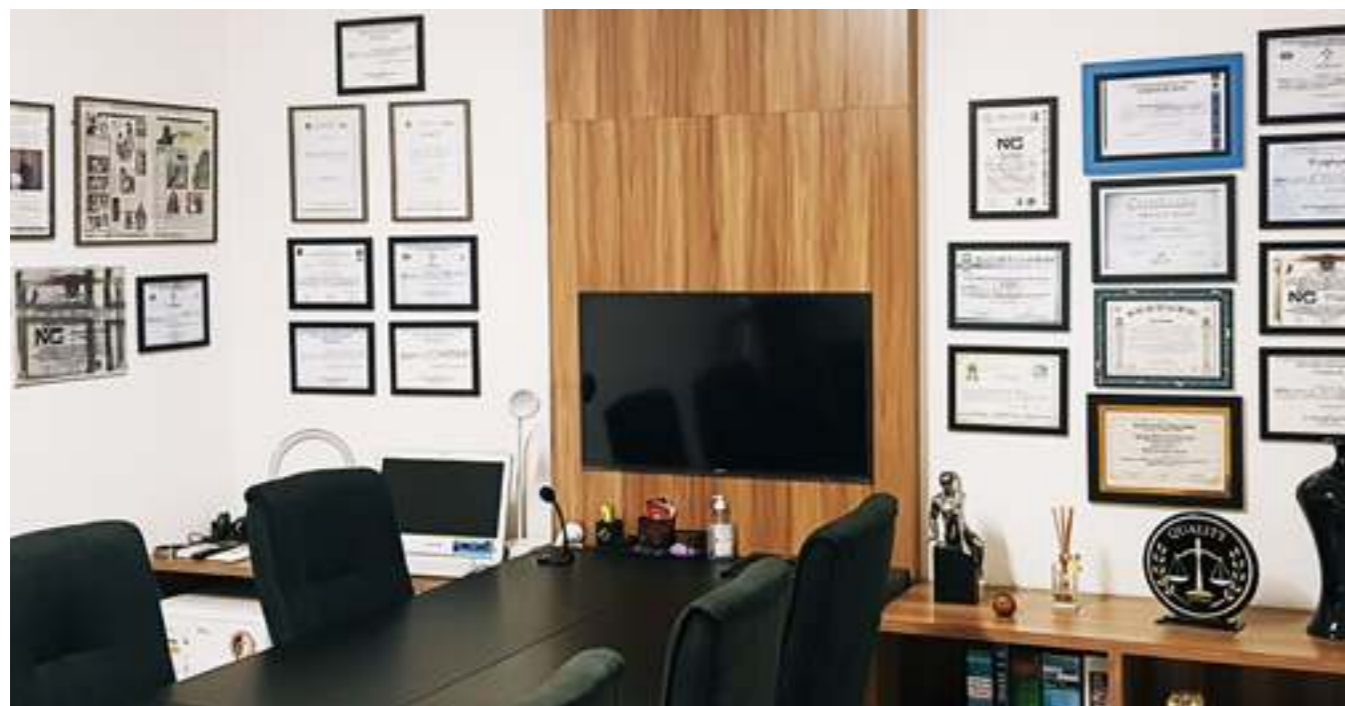
**DANIEL DA COSTA GARCIA
SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**

«Ser abogado es compartir el deseo de promover la justicia y construir un mundo mejor. Para ser un abogado exitoso, se necesita más que estudiar, se necesita tener dedicación, pasión por la profesión y, más que eso, hay que tener fe en que se puede lograr la justicia y la voluntad de ser un instrumento para ello». Así lo resume el Comendador Dr. Daniel da Costa Garcia, en cuanto a su desempeño en el despacho Daniel da Costa Garcia Sociedade Individual de Advocacia, del cual es fundador. Moderna y en crecimiento, la firma está ubicada en Rondonópolis, en el estado de Mato Grosso, con una sucursal en Goiânia (GO) y socios correspondientes en todo el país, trabajando especialmente en las áreas de Derecho Civil y Transporte, Negocios, Agronegocios y Trabajo.

Sur de Mato Grosso. Se incorporó al Colegio de Abogados de Brasil (OAB, por sus siglas en portugués) en 2005 y se graduó en Gestión Tributaria y Planificación Tributaria e Derecho y Proceso Laboral (2014), de la União de Escolas Superiores Sobral Pinto (UESP) y Anhanguera-Uniderp, respectivamente.



La historia del despacho está totalmente ligada a las experiencias y conocimientos adquiridos, en su conjunto, por el Dr. Daniel. Nacido en la ciudad de Cajuru, en el estado de São Paulo, e hijo de la reconocida escritora, profesora y Dra. Wilse Arena da Costa y de Cândido José Garcia Filho, el abogado es el hijo menor de tres hermanos, siendo el mayor su hermano Neto y su hermana del medio Cláudia Valéria. Se trasladó con su familia a Rondonópolis, en el estado de Mato Grosso, en 1979, donde se graduó en Derecho en la Escuela del



Está casado con la Dra. Andréia Mesquita desde hace más de una década, quien es su compañera en el Derecho y en la lucha diaria por la búsqueda de la justicia a través de la ley. También es padre de Daniel Filho, de tres años, y Maria Luz, de un año y ocho meses.

Opera activamente en el negocio del Derecho Empresarial, Laboral y de Transporte con grandes empresas y transportistas en el Estado de Mato Grosso y Brasil, aportando de manera proactiva y efectiva para que las empresas y empresarios puedan superar los continuos desafíos de sus negocios. En el área laboral, está escribiendo un libro, «A Lei do Motorista (13.103/2015) e o processo trabalhista – aspectos da alegação da própria torpeza», en coautoría con su esposa, con lanza-

miento previsto para 2022 y cuyo tema es de extrema relevancia e impacto en las demandas laborales para el sector transporte.

El Dr. Daniel comenta que la firma ha estado construyendo un legado de reputación y credibilidad a lo largo de los años, como resultado de una intensa dedicación y compromiso con las demandas de sus clientes, con operaciones en todo el país. «Nuestra misión es sobresalir en la excelencia en la prestación de servicios, apuntando al mejor resultado para los clientes», señala.

En 2021, en una ceremonia realizada en Cuiabá, capital del estado de Mato Grosso, el Dr. Daniel recibió el «Premio a la Excelencia y Calidad - Top Of Quality /

Profesionales del Año en el área jurídica». En el mismo año, en una ceremonia en São Paulo, recibió el premio «Quality Justiça», por International Quality Company. En 2022, también ganó los premios «Best Of The Year», por la International Quality Company, en el segmento de «Transporte (obligaciones y contratos), Laboral, Civil y Agronegocios». También en 2022 recibió, a través del Instituto Nacional de Calidad Social (INQS), el premio «Master American Eagle – Best of the year 2022». En el mismo año, fue galardonado con el Premio de Latin American Quality Institute «The Law Awards», convirtiéndose en miembro certificado de LAQI.

«Entiendo que recibir un premio por el trabajo realizado y los resultados obtenidos es una forma de reconocimiento, recompensa y motivación, que nos asegura que estamos en el camino correcto, y nos hace aún más comprometidos, proactivos y enfocados en nuestros objetivos. Un reconocimiento como este en nuestra trayectoria profesional nos demuestra que estamos en el camino correcto y tomando las mejores decisiones para nuestros clientes», enfatiza.

Junto a otros exitosos profesionales y empresarios, imprimió la portada de la Revista «Destaque Magazine» del año 2022, habiendo recibido, en el mismo año, el premio «Empresa Destaque 2021», en el segmento de «Prestación de Servicios Legales en el ámbito del Transporte, Laboral, Civil y Agroindustrial». Debido al reconocimiento por los servicios relevantes prestados, conducta despejada y alto

concepto moral, recibido en 2022, International Quality Company, en sesión plenaria de su Consejo Nacional de Honores, el grado de Comendador.

Todo este reconocimiento solo fue posible gracias a la pasión que tiene por el derecho y al excelente equipo de abogados asociados y colaboradores que conforman la firma, así como a la confianza de los clientes. «Nuestra misión es brindar servicios legales de calidad para lograr los objetivos y anhelos de cada cliente de manera eficiente y rápida, basada en la credibilidad y la confianza, a través de abogados y colaboradores calificados. Nuestra visión es seguir ofreciendo servicios legales y soluciones inteligentes en la práctica del Derecho, con calidad y excelencia, contribuyendo al crecimiento de nuestros clientes», dice, sosteniendo además que el objetivo diario de la oficina es superar las expectativas del público de una manera asertiva, proactiva, eficiente, rápida y segura.





Dra. Mikaeli Mendonça

É com muita gratidão que recebo a notícia de indicação pelos membros Quality Magazine - Latin American Quality Institute 2022.

A advogada Mikaeli Kezia de Mendonça Alves, formada em direito em 2015, com escritório na cidade de Jundiaí/SP, busca estabelecer parcerias de longo prazo: Tenho convicção de que o sucesso do nosso trabalho vem de laços de confiança desenvolvidos através de relações verdadeiras, transparentes e, acima de tudo, humanas. Meu maior propósito é conferir segurança jurídica para que os clientesousem em suas iniciativas, gerando desenvolvimento, em um ambiente jurídico ético e pacífico. Busco sempre atuar de forma ética.

O escritório presta assessoria em direito coletivo e individual, contencioso; ajuizamento de ações especiais, desenvolvimento de técnicas para prevenção de litígios; orientações práticas

trabalhistas, além da elaboração de pareceres técnico-procedimentais. Mikaeli Mendonça Advocacia e Consultoria Jurídica, também oferece consultoria presencial nos estabelecimentos, fábricas, visando a adoção de melhores procedimentos comportamentais, a fim de prevenir danos jurídicos onde parcelas significativas de conflitos são resolvidas sem que se precise chegar ao judiciário, poupando desgastes às partes.



Valores:

Tenho como valor, a promoção de serviços jurídicos de excelência, estabelecendo empatia pelo diálogo franco e leal com os clientes, vivenciando em um ambiente de trabalho motivante, que impõe reciclagem constantes e aprimoramento, com profissionais talentosos e vocacionados. Atuando com ética, pró-atividade e disciplina, com o foco no resultado desejado pelos clientes.

11 96938-6036

Av. 9 de Julho, 3405 - sala 402, 4º Andar, Centro, Jundiaí - SP
E-mail: mendonca.adv@gmail.com

WPS TRANSPORTE E LOGÍSTICA

WPS Transporte e Logística es una empresa que opera con carga fraccionada, carga almacén y puerta a puerta. Ubicada en la ciudad de Guarulhos, en el estado de São Paulo, la organización tiene como principales fabricantes y distribuidores de mercado PA (Productos y Acabados) y clientes de comercio electrónico.

Según el director, Wilton Paschoal da Silva, entre 100 y 120 profesionales forman parte del equipo. Por otro lado, las entregas se realizan por agregados y empresas tercerizadas, con la contratación de placas, mano de obra y otros recursos. La compañía sostiene que, en más de 15 años, los servicios prestados privilegian la responsabilidad y la calidad a los clientes. También sostiene que «un cliente no es solo un cliente, sino parte de nuestra existencia», lo que hace que los servicios sean de la más alta calidad. A esto se suma la experiencia adquirida a lo largo de los años.

Para ello, Wilton señala que WPS Transporte e Logística cuenta con importantes proyectos e implementaciones para la Calidad Total, como ISO 9001 y 5S, así como la atención para mantener el producto en perfecto estado, desde el mo-

mento en que se retira del sitio de recolección hasta el cliente final.

En el transporte por carretera, con una flota de camiones y camionetas, la empresa ofrece el servicio en todo el territorio nacional y también en América Latina. En puerta a puerta, las mercancías se transportan satisfaciendo todas las necesidades del cliente, con una logística completa. En el servicio con cargas ligeras y pesadas, se presentan soluciones para todo tipo de cargas, independientemente del tipo, tamaño o peso.

Wilton destaca la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y señala que la organización se esfuerza, con acciones prácticas, por alcanzar estos objetivos. «Nuestro objetivo es conseguir un modelo de negocio en el que sea posible establecer cualquier acción, ya sea el reciclaje, o el uso de los recursos naturales con concienciación, así como los otros pilares importantes para la sociedad», afirma.

Ligado a esto, WPS Transporte e Logística fomenta y realiza la correcta eliminación de residuos reciclables y el compostaje de residuos orgánicos. En este contexto, los colaboradores tam-

bién están motivados con respecto al uso consciente del papel. «Alentamos a los colaboradores a imprimir menos y ahorrar papel. Para ello, utilizamos ambas caras de las hojas y también hacemos cuadernos con papeles ya utilizados», asegura, reforzando para estar en análisis otros despliegues que ayuden a preservar el medio ambiente. A su vez, el principal reto relacionado con estas acciones fue hacer que todos los colaboradores entendieran y comenzaran a practicar estas iniciativas.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, Wilton explica que WPS Transporte e Logística trabaja con proyectos centrados en los pilares del medio ambiente, la economía y la sociedad, con total transparencia en su dirección y ética. Entre estas iniciativas, destacamos la disposición de los productos en su lugar adecuado y las acciones voluntarias, como la entrega de alimentos, ropa y juguetes, en fechas conmemorativas a la ciudad.

Aparte de estas acciones, la agilidad en las entregas y desistimientos, con claridad y ética, el respeto a los plazos y un equipo de servicios posventa contribuyen a la satisfacción de clientes y proveedores.

Según el director, las actividades siempre deben apreciar la calidad, especialmente cuando se trata de grupos de interés. Para hacer esto, la compañía

observa el control de cierre de carga, la disponibilidad del servicio y los servicios de seguimiento. Parte de esta dinámica, los principales retos encontrados en el camino fueron la espera para la descarga, que, en algunas ocasiones, imposibilita otros servicios o entregas, y los desastres naturales o fallas de documentación en tiempo y forma, ya que son procesos realizados en horario comercial, pero la logística de entrega funciona las 24 horas.

La seguridad y la ética también se observan en el día a día de la empresa. Wilton destaca que la corporación valora un equipo de colaboradores calificados para cualquier desafío relacionado con la logística de transporte, que se ve reforzado por la capacitación en ventas y relaciones postventa de servicios y control de la organización. «Por esta razón, no tenemos dificultades», comenta.

Todos estos pasos se centran en la búsqueda de una buena gestión, lo que, por ende, redundará en la reputación positiva de la empresa. Según el director, esta atención es sumamente importante, porque la ética y el comportamiento de una buena gestión siempre llevan a la organización al crecimiento y a superar sus metas. «Un buen gestor lidera el camino correcto y sigue paso a paso de su negocio y proyectos», concluye.

59

**AÑOS DE EXPERIENCIA AL
SERVICIO DE LA INDUSTRIA
PERUANA.**



- Centro de Mantenimiento de Motores Diesel - CMMD: Reparación de motores Diesel de alta potencia para aplicaciones mineras.
- Centro de Reparación de Tren de Potencia - CRTP: Servicio de reparación y venta de componentes para motores de tracción, alternadores principales y ventiladores de parrilla para camiones Komatsu.
- Desarrollo y ejecución de proyectos eléctricos llave en mano basados en grupos electrógenos Diesel.
- Servicio de reparación y venta de repuestos para transmisiones automáticas ALLISON.
- Los sistemas de filtración FLEETGUARD ofrecen soluciones para la filtración de aire y líquidos como aceites, combustibles y refrigerantes.
- Comercialización de baterías libres de mantenimiento de las marcas ACDELCO y DELKOR



RFA ADVOGADOS

RFA Advogados es una oficina legal que comenzó en el área administrativa y de licitaciones públicas y, hoy en día, trabaja con bancos en todas las áreas legales, como Familia, Laboral, Penal, Seguridad Social, Derecho Cibernético, Negocios, Internacional, entre otras. Con sede en la ciudad de Mogi das Cruzes y oficinas en otros municipios del estado de São Paulo, la empresa atiende los mercados de consultoría y cursos.

Según el CEO y abogado senior, Dr. Ricardo Factor de Arruda, la firma genera 28 empleos directos en un equipo técnico profundamente comprometido con ideales nobles, modernos, dinámicos y

activos, dando al trabajo la agilidad y precisión adecuada a los requerimientos actuales. A esto se suma una infraestructura de apoyo contemporánea, tanto en lo que respecta a los alojamientos físicos como a los equipos tecnológicos, los más actuales y eficientes del mercado.

Así, RFA Advogados tiene la misión de defender los intereses de sus clientes, ayudándoles a hacer negocios, proporcionando un asesoramiento jurídico personalizado, eficaz y de calidad. A través de esto, los resultados incluyen la calidad de los servicios prestados y la dedicación de todos los profesionales que forman parte del grupo.



Según el despacho, el Derecho de Familia es el que más influencia sufre de la doctrina y la jurisprudencia, así como de las costumbres y cambios de la sociedad. Así, se trata de un conjunto de normas jurídicas de orden privado, o ley social o mixta, que regula las relaciones jurídicas —personales y patrimoniales— entre personas unidas por parentesco, matrimonio, unión estable, así como unidas por todos los modos de constitución familiar.

El equipo de abogados del área laboral está preparado para asistir y satisfacer las necesidades de los clientes con seriedad, transparencia, ética y agilidad. En este contexto, la defensa está dirigida a particulares y empresas, en pleitos, a través de equipos de profesionales especializados en esta materia.

Respecto al derecho penal, los profesionales especialistas operan de manera consultiva, preventiva y contenciosa, en defensa del acusado o a favor de la víctima, persona física o jurídica, en todos los ámbitos, instancias y tribunales del país, en cualquier área del Derecho Penal.

En Derecho de la Seguridad Social, entre las acciones, los profesionales tienen experiencia en los ámbitos administrativo y judicial, buscando resolver problemas relacionados con el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil (INSS) y sus propios planes de pensiones.

El Dr. Ricardo comenta que la oficina busca respetar todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) alentados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). En este contexto,

se incluyen las iniciativas relacionadas con los programas de responsabilidad social corporativa. Uno de los más destacados por RFA Advogados para la comunidad es el trabajo pro-bono de acceso a la justicia, habiendo realizado más de cinco mil acciones para personas de bajos recursos.

El CEO sostiene que la firma se especializa en el cumplimiento, incluyendo la implementación ya, desde hace cinco años, de programas en las oficinas y actuando en la implementación en diversas agencias públicas.

Para ello, la búsqueda de la excelencia es una nota clave en RFA Advogados, sobre todo porque refleja su reputación positiva. Según el Dr. Ricardo, a través del Servicio al Cliente (SAC) y un sistema de metas y producción, la oficina pudo reducir la ruta de acceso entre proveedor, cliente y equipo. «Estar preparados e invertir en la preparación del equipo demuestra un ejemplo de gestión participativa y resuena con la reputación positiva de la empresa», concluye.



WORLD-CLASS LOGISTICS

QUIÉNES SOMOS:

Somos una compañía de origen colombo-suizo fundada en 1947, especializada en la planeación y la implementación de logística integral. Hoy en día nos destacamos por ser una de las empresas de logística con mayor trayectoria en Colombia.



NUESTROS SERVICIOS:

- 1- Mudanzas y Reubicación.
- 2- Agenciamiento de Carga Internacional.
- 3- Transporte Terrestre.
- 4- Obras de arte.
- 5- Agencia de Aduanas Nivel 1.
- 6- Comercialización y distribución de medicamentos y equipos médicos.

CONTACTÁNOS



+57 (1) 318-801 7373

intramar@intramar.com.co



MOVING THE WORLD WITHOUT BORDERS

Si tienes una mudanza nacional o internacional, si eres importador o exportador, si necesitas un comercializador o distribuidor de medicamentos / equipos médicos o, si tienes cualquier reto logístico: **Aquí estamos nosotros para ayudarte ¡Llámanos!**



REIS & SOUSA ADVOGADOS ASSOCIADOS

Reis & Sousa Advogados Associados es un despacho con experiencia y prestigio en el área de la Seguridad Social y Fiscalidad. Con experiencia para buscar la mejor solución legal para los clientes, con un servicio personalizado e innovador que asegure la satisfacción a través de la excelencia técnica, la atención llega a un amplio público objetivo en lo que respecta al Derecho de la Seguridad Social, así como a todas las personas vinculadas al Régimen General de la Seguridad Social - RGPS, es decir, al INSS (Instituto Nacional de Seguridad Social, según sus siglas en portugués), y a todo el Sistema Propio de Seguridad Social - RPPS.

En el ámbito fiscal, el servicio está destinado a medianas y grandes empresas, tanto en labores preventivas, como en litigios. «Nos gusta tratar y ayudar principalmente a muchas entidades de clase y especialmente a sus colaboradores, como CONAB, Banco Brasil, ferrocarriles, entre otros», comenta el CEO Dr. Jonathan Sousa. En el mercado, desde hace más de siete años, la firma, que comenzó con dos socios y un escritorio, hoy tiene un socio mayoritario y ya se ha expandido a Brasilia (DF), São Paulo (SP), Río de Janeiro (RJ) y Fortaleza (CE) con despachos físicos, sin contar la cobertura que se lleva a cabo a nivel nacional e internacional, incluso con clientes en Arabia Saudita.



En medio de las actividades, el Dr. Jonathan señala que el principal reto es demostrar el valor y diferencial del servicio para atraer nuevos clientes, lo que, a su vez, impulsó a la oficina en la demostración de sus servicios. «Tuvimos que reinventarnos y mostrar una de las mejores cualidades de nuestra oficina, que es la especialidad y transparencia de nuestros servicios. La pandemia ha perjudicado, al principio, nuestro trabajo, ya que nadie más salía de casa o tenía recursos para pagar honorarios. Así, tuvimos que informatizar nuestro servicio, desde la consultoría por videoconferencia hasta la firma digital de documentos. Pero con mucha persistencia, resiliencia y pasión por lo que hacemos, pudimos superarlos», señala.

La atención a la calidad impregna todas las acciones en la oficina. Para ello, se implementó el Control de Calidad Total, con un proceso interno en el que se sellaron todas las aristas y posibilidades de pérdida, con un mapeo y un análisis concreto preliminar de todos los procesos. El CEO comenta que las principales agendas son la reducción del tiempo de proceso, como la mejora y mejora en la atención, y la efectividad en la debida diligencia. «En un principio, uno de los mayores desafíos era demostrar y demostrar nuestra calidad, pero con tiempo, resiliencia y determinación, pudimos destacar y consolidarnos; con el proceso y la organización, pudimos superar todos los desafíos», cuenta.

El Dr. Jonathan resalta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, precisa que el estudio sigue dicha agenda, al igual que él. «Incluso tenemos como mantra el asegurar una Educación inclusiva y equitativa de calidad, además de promover oportu-



tidades de aprendizaje para todos a lo largo de la vida», resaltando las acciones relacionadas al tema por parte del estudio.

Una iniciativa vinculada a la agenda de los ODS es un programa de reducción de emisiones contaminantes a través del uso exclusivo de medios digitales. Como el estudio trabaja con un público más experimentado, al principio, muchos de los profesionales no eran entusiastas de las firmas digitales, sin embargo, con la pandemia de covid-19, esta práctica se convirtió en regla, reduciendo así las etapas del procedimiento, mejorando el medio ambiente y haciendo que los procesos sean más rápidos.

Además de los programas de reducción del impacto ambiental, el estudio también cuenta con la educación del público objetivo, produciendo contenido diario de educación en seguridad social y tributaria de forma gratuita. También se ha establecido un programa probono para personas con bajos recursos, así como acciones de voluntariado en residencias de ancianos, con servicios, consultorías y seguimiento. Además, el estudio aporta parte de los ingresos como ayuda a la Institución del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). En este campo de la Responsabilidad Social Corporativa, el Dr. Jonathan destaca el proyecto de educación del público objetivo. «Así, llegamos a más personas en la sociedad, siendo, de hecho, el conocimiento, lo más valioso que tenemos, porque nadie puede quitárselo», dice.

A través de un programa de cumplimiento, Reis & Sousa Advogados Asociados previene, detecta y remedia irregularidades,

fraudes y corrupción. Así, la oficina cuenta con un procedimiento interno masificado y probado desde hace años apuntando a la excelencia en el trabajo, teniendo reuniones semanales, no solo para mejorar el equipo impartiendo cursos y pruebas, sino también con áreas de revisiones para la mejor experiencia durante el proceso.

Otro diferencial es la implementación en las solicitudes de un código QR, con la síntesis en vídeo del caso del cliente y con los principales pedidos, aumentando la tasa de éxito del estudio en más de un 85%. Un software legal también notifica a los clientes semanalmente sobre el progreso de los procesos, así como asesoramiento de marketing, que está listo para responder preguntas. Los clientes también pueden acceder a la información en el blog del estudio y en su canal de YouTube.

El Dr. Jonathan concluye que una buena reputación corporativa es el punto clave para cualquier empresa que quiera mantener su competitividad en alza en el mercado. «Así, siempre nos guiamos por tener una intención genuina, coherencia entre palabras y actitudes, ser siempre un profesional ético, ayudar a otras personas, ir siempre más allá de lo que se espera, tratar a todos con cortesía, actuar siempre con integridad. Estas son prácticas que nos ayudan a mantener la credibilidad de nuestro estudio», dijo.





**...sin objetivos
no hay DIRECCIÓN**

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

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

El Instituto Superior Universitario Bolivariano (ISUB) es una empresa enfocada en servicios educativos universitarios, con formación de profesionales de tercer nivel. Ubicada en Ecuador, la organización atiende a egresados de secundaria que desean continuar su formación profesional. Así, el cliente encuentra una educación superior de calidad con un título de tercer nivel a través de carreras técnicas y tecnológicas con un amplio campo profesional.

El rector del instituto, el magister Víctor H. Sameniego Luna, explica que las actividades del ISUB comenzaron hace 13 años, precisamente el 17 de diciembre de 2009, en la ciudad de Loja, Ecuador, como Instituto Superior de Educación Técnica y

Tecnológica. El objetivo fue ayudar a resolver problemas socioculturales, científicos y educativos que impedían el desarrollo de la ciudad, de la provincia de Loja y del resto del país, contribuyendo directa y decisivamente en la educación, formación y profesionalización de los ciudadanos de acuerdo con las necesidades del momento y el entorno, con nuevas carreras que respondan a las necesidades reales de la educación superior profesional en la provincia y en la Región Sur del país.

Con un equipo compuesto por 35 profesionales directos y 80 indirectos, el ISUB hace hincapié en la calidad en todas las etapas de un servicio. «El proceso de calidad implementado en la institución está





objetivos enmarcados en la oferta de una educación de calidad», señala.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, ISUB ha desarrollado varios proyectos. Actualmente se está llevando a cabo un programa de mejora integral considerando estos tres aspectos: medio ambiente, reducción del impacto ambiental en las diferentes actividades que realiza la institución y con mensajes y charlas de sensibilización; asistencia social a través de proyectos vinculados a la sociedad, donde el principal beneficiario es la comunidad más desfavorecida; y el buen trato a los colaboradores, otorgando más derechos a los colaboradores que los incluidos en las leyes y reglamentos.

El magister Víctor también llama la atención sobre el programa «Instituto Universitario Ambiental y Saludable», que abarca el cuidado del medio ambiente, promoviendo y fomentando ser una institución social y ambientalmente responsable, con el objetivo del desarrollo sostenible. «Estamos en proceso de cumplir con el programa, a partir del cual se ha medido el impacto con los resultados obtenidos a través de la gestión responsable de los recursos naturales y los que afectan al medio ambiente», explica.

Para satisfacción de clientes y proveedores, ISUB garantiza la formación profesional a través de servicios educativos de excelencia, así como la capacitación constante de docentes y personal administrativo y la implementación de laboratorios con tecnología de punta. Un programa de Cumplimiento también está en fase de implementación, siendo implementado para el ámbito administrativo, docentes y estudiantes. Según el magister Víctor, la direc-



triz principal es establecer un sistema de gestión de Compliance, establecido como pilar fundamental, a través de su Código de Ética y Conducta, y parte de una política institucional interna, que es una de las bases que refleja la buena imagen y resalta los valores que tiene la institución.

El rector destaca que la responsabilidad social es importante en la vida institucional, porque indica la forma de actuar para dirigir la actividad educativa en forma sostenible y ética. «Lo hacemos a través de la implementación de políticas y programas ambientales, a través de la organización, el desarrollo académico y social», dice. En esto, la institución contribuye al desarrollo en beneficio de la sociedad, sensibilizando a los colaboradores para las buenas prácticas dentro de su entorno laboral, y a los estudiantes, a través de proyectos y compromisos sociales que constituyen un mejor desarrollo del entorno local, mostrándose como una organización responsable y comprometida con el cumplimiento de la normativa.

«Como ISUB, pudimos mantener protocolos para dar una respuesta inmediata a las demandas de nuestra audiencia. A través de la comunicación bidireccional con lenguaje inclusivo, implementamos políticas de precios para convenios y facilidades de pago para estudiantes, políticas ambientales, con el programa Instituto Universitario Ambiental y Saludable, así como campañas de comunicación institucional, que, mediante diferentes estrategias y acciones, persiguen el objetivo de promover la imagen institucional ante la sociedad. Sabemos que la reputación de una empresa es intangible y no se traduce en la imagen que proyectamos, sino en la percepción que diferentes grupos de interés tienen de nosotros», concluye.



BOLIVARIANO INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO



ARRIBA DE IZQ. A DER.: Ing. Mauricio Navas • Ing. Jordan Astudillo • Tec. Nataly Romero • Dra. Gabriela Gaona • Lic. Cinthya Chuquimarca • Tec. Álvaro Ortega
Dra. Maricela López • Lic. Jessica Gordillo • Dra. Sara Flores • Dra. Verónica Castill • Mgs. Angie Guamán • Mgs. Víctor Samaniego • Dra. Jennifer Albán
Mgs. Herminia Hurtado • Tlga. Karla González • Lic. Rosa Pogo • Tec. Hugo Torres • Mgs. Jorge Guazha ABAJO DE IZQ. A DER.: Dra. Tamara Samaniego
Mgs. Cristina Jumbo • Lic. Gladys Luna • Lic. Gladys Samaniego • Ing. Sandy Rodríguez • Dra. Tania Herrera • Mgs. Natasha Samaniego.

FORMACIÓN TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
CONTABILIDAD

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
GASTRONOMÍA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
**GESTIÓN DE PRODUCCIÓN
Y SERVICIOS**

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
TURISMO

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
MARKETING

FORMACIÓN TÉCNICA

TÉCNICO SUPERIOR EN
ENFERMERÍA

TÉCNICO SUPERIOR EN
ADMINISTRACIÓN

Somos
Categoría

A

TÍTULOS
3y4
NIVEL

CARRERA APROBADA POR EL CES

AUTO CRED CAR

Enfocada en las actividades de cobranzas e información de registro vehicular y de personas físicas y jurídicas, Auto Cred Car ha estado en el mercado desde 2017, con sede en Guararema (SP) y sucursales en las ciudades de São Paulo y Río de Janeiro (RJ), especialmente con ventas de productos para expertos, tiendas y concesionarios de automóviles.

Con soporte las 24 horas para la resolución de dudas, la compañía cuenta con la base de datos privada de vehículos automotores más grande de Sudamérica para asegurar el éxito de su negocio con información precisa y eficiente y cobertura nacional. Orientada a soluciones innovadoras en información de registros de vehículos y personas físicas y jurídicas, la organización incorpora continuamente los servicios de identificación y autenticidad más avanzados, proporcionando mejores condiciones para el análisis de la información del vehículo.

En esto, la misión principal es satisfacer a los clientes y entregar soluciones de calidad, agregando valor a la marca y generando confianza al público.

La visión es consolidarse como una de las mayores empresas de información comercial de Brasil. Para ello, realiza actividades con responsabilidad y transparencia en la recogida de datos y puntualidad en la entrega de información.

A través de soluciones tecnológicas e innovadoras, Auto Cred Car amplía las oportunidades para las empresas del segmento. También cuenta con un consejo de administración compuesto por profesionales que llevan más de 10 años trabajando en el mercado, con amplia experiencia en el análisis de información registral.

En medio de estas acciones, el socio director Douglas Coelho de Oliveira señala que la adecuación a las innovaciones tecnológicas en el ámbito de actividad fue uno de los principales retos a los que se enfrentó la compañía. Para ello, se implementa un control de calidad realizado frecuentemente con los clientes, con el objetivo de la búsqueda de mejoras. En los servicios relacionados con las consultas, el procedimiento se lleva a cabo de forma completa y precisa, ya que Auto Cred

Car es una empresa especializada e internacional de calidad, con analistas y expertos experimentados en el área de vehículos.

La seguridad y la ética con relación a los datos también son un diferencial debido a la integridad de la información, ya que, a través de la consulta, la persona puede verificar información básica sobre el vehículo, como número de motor y chasis, marca y modelo, color, municipio, entre otros. También se pueden obtener datos únicos, como propietarios actuales, registros de débito y eliminación, vehículos en búsqueda e incautación, vehículos con registros de accidentes, vehículos dañados y vehículos vendidos en su-
basta.

Como un llamado global a la acción para erradicar la pobreza, proteger el medio ambiente y el clima y garantizar la paz y la prosperidad para las personas, la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas se considera clave para el crecimiento de la empresa. Douglas comenta que, junto a esos lineamientos, la organización busca aportar y satisfacer, con excelencia, las necesidades tanto de los proveedores internos como externos.

En vista de ello, las sugerencias son bienvenidas por la empresa, que se incorporan al proceso de mejora continua. Para estas demandas, la tecnología es una gran aliada. «Cada mejora siempre es muy bienvenida. Debido a que utilizamos servicios en línea, valoramos el costo-beneficio de cada implementación, para que esta mejora beneficie a la mayor cantidad de personas posible», señala Douglas.

El socio director enfatiza que la búsqueda del conocimiento es esencial para la satisfacción grupal y la mitigación de riesgos. «No basta con tener una buena idea, hay que entender el mercado y estar al día para que el negocio encuentre posibilidades de crecimiento. Sin información, los empresarios están en peligro. Si uno cuenta con información, puede tomar decisiones complejas con riesgo calculado», afirma.

Este conjunto de acciones y visiones completan todos los esfuerzos por una buena administración, lo que también se refleja en la relación con el público y la reputación. «Una buena gestión es lo que hace que una empresa tenga resultados increíbles. Si la impresión es positiva, es más sencillo ganar y retener clientes, apoyando la expansión del negocio y la captación de inversiones», señala.

SEBOING
INGENIERIA QUE PROTEGE



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

www.seboing.com

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

✉ Info@seboing.com

☎ 71288678

ANIMAL PHARM S.A.

Enfocada en la producción y comercialización de productos veterinarios para el sector pecuario, principalmente Avicultura, Porcicultura, Ganadería y Acuicultura en el Perú, Animal Pharm S.A. es una empresa que nació en 2017 con el propósito de brindar soluciones en salud, nutrición y tecnología ganadera a la medida de cada cliente, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector y representando marcas reconocidas de categoría mundial.

Fundada por Antonio Armejo, presidente del Grupo Armejo Yopez, y José del Carpio, actual gerente general, la organización surgió con el objetivo de ofrecer un servicio personalizado con productos de primera categoría a importantes productores,

convirtiéndose en un socio estratégico en la distribución de la empresa Ilender. Actualmente, en los segmentos de aves de corral, cerdos, ganadería y acuicultura, los principales clientes son granjas ganaderas, molinos y veterinarios. El alcance se da en todo el país atendiendo a más de 300 clientes.

José explica que el equipo, compuesto por 21 colaboradores directos y ocho indirectos, está siempre atento a la calidad en todos los procesos de la empresa, y esto sucede desde el inicio de las actividades. «Desde su creación, Animal Pharm ha implementado la Calidad Total como una estrategia de gestión, cuyo principal objetivo es satisfacer, de forma equilibrada,



las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés, desde clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y nuestra comunidad», afirma.

Para ello, busca las mejores soluciones posibles tanto en la comercialización de productos veterinarios, diseño e instalación de equipos y proyectos a medida, venta de tecnología y en la producción de desinfectantes y antibióticos, como asesoramiento técnico que contribuya al crecimiento sostenido de los clientes. Para ello, desde febrero de 2021, la organización cuenta con el certificado BPM para cumplir con las buenas prácticas de fabricación y distribución de productos a través de la gestión de procedimientos operativos, los cuales se determinan en un sistema de gestión de calidad basado en BPM.

A través de BPM, Animal Pharm ha logrado, como corporación, la mejora de los sistemas de calidad, el cumplimiento de los requisitos legales e internacionales, la mejora en el proceso de producción, la reducción en el tiempo de ejecución de las actividades, la capacitación y concientización de los colaboradores en sus funciones de desempeño, el monitoreo y la trazabilidad en los procesos y la automatización. En relación con los clientes, la organización fue capaz de mejorar las condiciones de higiene en los procesos, mantener una imagen de los productos y de la empresa, estandarizar la inocuidad en las operaciones, garantizar una infraestructura vinculada a los requisitos legales y permitir el acceso a nuevos mercados.



«El enfoque principal de Animal Pharm es la mejora continua en cada una de las áreas, actividades y procesos. El reto es fortalecer el compromiso de todos los colaboradores, para lo cual cuenta con constantes programas de capacitación, desarrollo, inducción y seguimiento de evaluación para validar conocimientos y aprendizajes», enfatiza.

José considera imperativo que, para transformar el mundo en un lugar mejor, sea necesario que las empresas actúen de manera alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, en la organización, el trabajo se basa en la sostenibilidad económica, con la búsqueda constante de la eficiencia operativa y la Calidad Total, incluyendo un Plan de Desarrollo y Crecimiento de los equipos, asegurando una remuneración justa para todos los colaboradores; en sostenibilidad ambiental, con un proyecto de gestión ambiental que busca identificar, controlar y minimizar los impactos de cada una de las áreas, actividades y procesos de la empresa, con el fin de proteger el equilibrio natural del planeta; y la sostenibilidad social, donde la responsabilidad corporativa se dirige al desarrollo a través de la educación.

«Somos una empresa aliada a Más Futuro, un programa dirigido a personas y docentes, que son la piedra angular de la educación, para fortalecer no solo su formación pedagógica y tecnológica, sino también sus valores para formar buenas personas, ciudadanos que generan valor», comenta, señalando que, en la empresa, el crecimiento se basa en el compromiso con la sociedad. Por lo tanto, en relación con el propósito del Grupo Empresarial AYG «Transformar el mundo en un lugar mejor»,



la responsabilidad corporativa se dirige al desarrollo sostenible a través de la educación. Así, Más Futuro se presenta como un modelo de eficacia contrastada, con más de 3.600 familias beneficiadas, más de 400 docentes formados, más de 3.600 alumnos formados y 34 convenios de cooperación obtenidos.

La empresa también cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, mediante el cual se ocupa de los efectos sobre la naturaleza, además del monitoreo semestral y medición de avances para el cumplimiento de la matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales, identificando todas las actividades de la corporación desde la recepción de la orden de produc-

ción, recepción de los bienes, producción, control de calidad hasta almacenamiento y despacho del producto terminado. Para cada uno de ellos se establecen aspectos e impactos ambientales, como consumo de energía, cartón, papel, plásticos, combustibles, residuos sólidos y líquidos, entre otros.

Estas acciones se reflejan en la reputación positiva, resultado de una buena gestión, basada en la ética. «A lo largo de los años, Animal Pharm ha logrado consolidar relaciones y alianzas no solo con proveedores y representantes, sino también con clientes; con quienes, desde el principio, el compromiso con el progreso y el desarrollo conjunto fue una prioridad», dice.

Escanea aquí



MARTINS REGINA ADVOCACIA

Martins Regina Advocacia es un estudio especializado en Planificación Patrimonial, Familiar y de Sucesión. Inicó sus labores en 1994, cuando ejecutivos de multinacionales, socios de los principales bufetes de abogados de Río de Janeiro, y abogados de la misma ciudad, decidieron unirse para fundar la firma. También actúa en el área de Derecho Inmobiliario, Empresarial y Contractual. El servicio está dirigido tanto a empresas, especialmente del sector farmacéutico, como a particulares que han adquirido activos a lo largo de su vida y desean realizar la Planificación Patrimonial.

En medio de los desafíos registrados al inicio de las actividades, como la estructuración de una nueva oficina con personas de diferentes orígenes, pero con visiones comunes de cómo veían la ley, la calidad y la excelencia siempre fueron buscadas en todos los servicios. En 2017, el socio, el Dr. Pedro DeRegina, lideró una reestructuración en la firma, cuando se inició un proceso interno con especial atención al compromiso de personas que no formaban parte del core business.

«Alentamos a todas las áreas a participar más activamente en los procesos de oficina, creando un entorno más integrador y multidisciplinario. El sentido de autodisciplina también se fomentó enormemente

en esta nueva cultura que la firma comenzó a adoptar en 2017», comenta el Dr. Pedro.

Llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una agenda considerada como fundamental. «No es algo nuevo, pero ha sido mejor debatido en los últimos años. El cuidado de las próximas generaciones debe ser discutido e implementado en todas las esferas de la sociedad», señala, destacando la creencia de que las organizaciones en general han prestado más atención a esta agenda al honrar el tema ESG. «La adopción de buenas prácticas, el propósito del modelo de negocio y la transparencia son medidas fundamentales para el posicionamiento de la compañía en el futuro», dijo.

Relacionadas con los ODS, en el estudio se implementan acciones enmarcadas en la Responsabilidad Social Corporativa. Martins Regina Advocacia acogió financieramente a personas de bajos recursos con Hipertensión Arterial Pulmonar y de hospitales públicos, de manera Pro-Bono, para garantizar el derecho a la salud, previsto en la Constitución.

También en este contexto, el Dr. Pedro comenta que hubo una renuncia a honorarios, incluidos los de fallecimiento, que se destinaron al propio Estado. «Esta causa

ANIMAL PHARM

Empresa peruana sinónimo de solución integral y compromiso con la industria pecuaria; cuenta con un portafolio completo de soluciones en Salud, Nutrición, Bioseguridad y Tecnología pecuaria con marcas líderes y reconocidas a nivel global.

ilender Strategic Partner Global Nutrition FCM HELLMANN ANIMAL FEED EQUIPMENT SIME-TEK

#AvanzandoJuntos

+51 989 107 828

apharmperu.com

in f @ animalpharmperu

comenzó en 2007 y persiste hasta el día de hoy. Además, ahora prestamos especial atención a las cuestiones ambientales. Se han implementado algunos cambios en el día a día y que marcan la diferencia a lo largo de los años para contribuir a esta área», añade.

El estudio valora una comunicación clara que atienda las posibles dudas del público. Para ello, hay disponibles varios canales para escuchar a las personas. «Ya sean nuestros clientes, proveedores de servicios o colaboradores; todos tienen voz. Creemos que escuchar a las personas contribuye a nuestra mejora diaria, y el resultado de esto se verifica en las indicaciones de boca en boca que recibimos de nuestros clientes. Además, el respeto a los proveedores de servicios y a todos los que trabajan con nosotros es uno de los pilares de nuestro estudio. De vez en cuando, ordenamos la investigación en esta dirección», dice.

Por lo tanto, los comentarios de los clientes siempre son bienvenidos a la oficina y se discuten internamente con el equipo responsable. El Dr. Pedro explica que, si una crítica es algo más genérica, el tema se expone en una reunión de socios y posteriormente se pasa a los líderes de cada equipo. A su vez, se informa al cliente de las medidas que se han adoptado.

El estudio también observa los caminos hacia la satisfacción de los grupos de interés, y esto ocurre básicamente en la conexión del equipo con las personas, en la preparación para el servicio y en la entrega del resultado. «El reto, hace dos años, era adaptarse al nuevo formato que le impu-

so la pandemia del covid-19. La Ley sigue estando muy ligada al contacto y a la buena relación con los clientes», enfatiza. En esto, contrasta afirmando que la virtualización no aporta la misma experiencia que el contacto en vivo, ya sea en cursos, conferencias, congresos o en reuniones presenciales. «Incluso, la mayoría de la gente todavía prefiere el cara a cara; obviamente con todos los protocolos posibles para posibilitar el contacto», señala. «Pero a pesar del aumento de llamadas y videollamadas, el cara a cara sigue siendo preponderante. Desde el punto de vista de las mejoras de la compañía, no veo muchas pérdidas, e incluso beneficios, en este nuevo panorama más online, salvo en el networking, que está un poco más deteriorado, pero que ya se ha ido normalizando», reflexiona.

Una buena gestión es fundamental para cualquier empresa, independientemente del segmento, y en la oficina, este tema, con buenas prácticas, es uno de los pilares que sustenta a la organización, sobre todo porque cuenta con un equipo competente en relación con las demandas. «En nuestro caso, junto con la competencia técnica y las personas que trabajan con nosotros, estos tres aspectos forman el trípode de Martins Regina Advocacia», concluye.



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

[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!



ENERG GERADORES SERVIÇOS E ENGENHARIA LTDA

Con servicios enfocados en todos los segmentos, especialmente para el mercado de telecomunicaciones, industrial, hospitalario, minorista y residencial, Energ Geradores Serviços e Engenharia LTDA es una empresa enfocada en la venta, instalación y mantenimiento de Grupos Electroge-nos. Ubicada en São Bernardo do Campo, en el estado de São Paulo, la organización comenzó con las actividades en 2003.

Los directores Bruno Moreira y Paulo Moreira destacan que el inicio del trabajo, así como en toda corporación, no estuvo exento de desafíos, que, con el tiempo, se han convertido en medios de mejora y búsqueda de la excelencia. «Conseguir clientes al inicio del negocio ya es una tarea difícil; mantenerlos, entonces, ni se

habla. Estos son algunos de los retos más importantes en nuestro negocio: ganar y retener a los consumidores», señalan.

Para ello, la calidad se destaca en las acciones del equipo, que busca apostar por los preparativos y la gestión. De esa forma, un programa de Calidad está en la fase de implementación. «Los principales lineamientos son los métodos de incentivo, capacitación y educación para la mejora y eficiencia de la gestión en modo continuo y sostenido; y centrarse en el requisito de calidad», comentan, señalando que el principal desafío en esta área es implementar un enfoque de gestión en la organización para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente.



Citando la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ambos refuerzan que los principales actores en el desarrollo económico de un país son las empresas. Sin embargo, destacan que sus avances tecnológicos y la gran capacidad de generación de recursos hacen cada vez más necesario necesitar acciones cooperativas e integradas que se opondan a la Gestión Ambiental y la Responsabilidad Social.

En vista de esto, la empresa está en el proceso de implementar flujos de trabajo. «Pasando por este proceso, buscaremos acciones de responsabilidad social corporativa encabezadas por la organización interna, aumentando la satisfacción de nuestros colaboradores, además de consolidar la lealtad de clientes y grupos de interés», señalaron.

Los temas ambientales están en las prioridades de la organización, que desarrolla acciones e iniciativas relacionadas con el tema, involucrando a todo el equipo. «Energ cuenta con certificación ambiental para recolectar, asignar o pagar para incinerar todos los residuos producidos en sus revisiones, que son separados, envasados y enviados a empresas de reciclaje», explican. En esto, el mayor desafío es extender este proceso ambiental con métricas para que todas las cepas regionales funcionen de manera unificada.

Uno de los principales focos de actuación dentro de la corporación es ir más allá de la satisfacción de clientes y proveedores. Para ello, el equipo está presente, detectando las necesidades reales y proponiendo soluciones asertivas. Parte de esto es la comunicación clara y el contacto con el público a través de los medios puestos a disposición, como los canales de comunicación y el ser-



Paulo Moreira



Bruno Moreira



vicio de atención al cliente, con formularios en su página web. «La retroalimentación se produce tan pronto como registramos cualquier ocurrencia o anomalía, enviando y notificando al departamento involucrado para resolver el problema», explican, refiriéndose a posibles casos de sugerencias o críticas del público.

En cuanto a la satisfacción de los grupos de interés, Bruno y Paulo destacan que las estrategias se relacionan con los colaboradores, protegidos por las leyes laborales y los sindicatos; leyes, regidas y ejecutadas por la esfera gubernamental; las organizaciones no gubernamentales que trabajan por la conservación del medio ambiente y los derechos humanos; los medios de comunicación, creando la imagen de la empresa a través de las noticias; los consumidores, que exigen calidad, precio y mejora; la comunidad, requiriendo ofertas de trabajo para la región; proveedores; competencia; y otros, dependiendo del área de activi-

dad. «Todos estos grupos son muy activos y tienen suficiente fuerza para impactar el negocio de una manera positiva o negativa, y mantenerse dentro de las reglas es el mayor desafío para cualquier organización», dijeron.

La ética y la seguridad de los clientes, especialmente en relación con los datos, se conserva en todo Energy, ya que la empresa ha adoptado la Ley de Protección de Datos en todos sus canales de comunicación. «Conocemos el papel que desempeñamos y el tipo de relación de buenas prácticas de acuerdo con las leyes vigentes, las normas éticas, la normativa interna y externa. El mayor desafío fue crear las reglas y poner el programa en acción y mantenerse al día», comentan, señalando que este conjunto de acciones resulta en una reputación positiva, también el resultado de una buena gestión. «Porque a través de él, es más sencillo ganar y retener clientes», concluye.

SERVICIOS DE CONTABILIDAD

CREACIÓN DE NEGOCIOS

ASESORÍA EN TRÁMITES FISCALES SAT

DEFENSORÍA LEGAL

OUTSOURCING

Invoice Laguna

ADMINISTRACIÓN DE NOMINAS

ASESORÍA, EVALUACIÓN Y PROYECCIÓN FINANCIERA

DECLARACIONES MENSUALES DE IMPUESTOS LOCALES Y FEDERALES

**- NO HAY RETO QUE NO PODAMOS ALCANZAR
TRABAJANDO JUNTOS -**



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 250

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG