



# QUALITY

MAGAZINE

## NOTA CENTRAL

**ESG Y LA BÚSQUEDA DE PYMES  
POR EL TRABAJO DECENTE**

El papel de las pequeñas y medianas empresas en la Creación de trabajo decente, infraestructura e innovación

**LIC. DANIEL BIZON**

Desarrollo Sostenible:  
Iniciativas mundiales para fomentar el cambio

**DRA. GABRIELA GUIMARÃES**

As PME com foco ESG  
como motor transformador

**LIC. MARIA LUJÁN BIANCHI**

ASG y PYMES en busca ventas  
incrementales y de un trabajo decente

**LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO**

### REPORTAJE ESPECIAL:

**DICESAR BECHES VIEIRA JUNIOR  
SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**



**ENTREVISTA ESPECIAL**

**BRILHO SOLAR**

**+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?**

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

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



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

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

TELÉFONO: +34 9 341 345-0811  
WHATSAPP: +34 9 341 342-1824  
EMAIL: [INFO@RGMMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMMENTORES.ORG](http://WWW.RGMMENTORES.ORG)

# ÍNDICE

**06**

**PALABRAS DEL PRESIDENTE**  
**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**9**

**ESG Y LA BÚSQUEDA DE PYMES POR EL TRABAJO DECENTE**

**10**

**El papel de las pequeñas y medianas empresas en la  
Creación de trabajo decente, infraestructura e innovación**

LIC. DANIEL BIZON

**15**

**Desarrollo Sostenible: Iniciativas mundiales para fomentar el cambio**  
DRA. GABRIELA GUIMARÃES

**21**

**Las PYMES con enfoque ESG como motor transformador**

LIC. MARIA LUJÁN BIANCHI

**25**

**ASG y PYMES en busca ventas incrementales y de un trabajo decente**

LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO

**29**

**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**BRILHO SOLAR**

**32**

**NOTA CENTRAL**

**ESG Y LA BÚSQUEDA DE PYMES POR EL TRABAJO DECENTE**

**29**

**REPORTAJE ESPECIAL:**

**DICESAR BECHES VIEIRA JUNIOR SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**

**42**

**REPORTAJES:**

**43**

**TÉTA FLEX**

**47**

**AMADEU & BITES ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**53**

**C.I. FAMAR S.A**

**57**

**CASTORENA, LEYVA Y SÁNCHEZ RUCOBO  
ADVOGADOS (CLSR ABOGADOS)**

**61**

**HOTEL EDEN BY BLUEBAY**

**66**

**LEGEM ATTORNEYS AT LAW, SC**

**70**

**GRUPO INTERNATIONAL**

**74**

**ATTO EXP EMPRESARIAL**

**79**

**INDUSTRIA DE LIMPIEZA BOLIVIANA**

**84**

**GRUPO SOFRATESA**

**90**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA**

**94**

**MIRSA - MEDIOAMBIENTE & INDUSTRIA SRLE ENGENHARIA LTDA**

## PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenidos al número 251 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribirte. En este número de mayo, hicimos relevante un tema que, en todo momento, demanda atención de diferentes sectores: las condiciones de trabajo. Con el eje “ESG y la búsqueda de las pequeñas y medianas empresas por un trabajo digno”, queremos, a través de este contenido, llamar la atención de nuestros miembros sobre conocimientos y acciones prácticas.

Impulsados a principios de mayo, con el Día Internacional del Trabajo, estamos llamados a observar las formas y condiciones de las actividades en el contexto actual, especialmente en lo que se refiere a las disparidades, como la salarial. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), las mujeres realizan 2,6 veces más cuidados no remunerados.

También abordamos los temas del trabajo forzoso e infantil, así como los reflejos de la pandemia del covid-19, que, a pesar de los signos positivos de recuperación en la mayor parte del mundo, dejó secuelas que necesitan del apoyo de todos los sectores, especialmente el empresarial. .

En Latin American Quality Institute (LAQI) enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes se basen y tomen decisiones cada vez más firmes, evitando lo peor, es decir, despidos y quiebras. Este es uno de nuestros compromisos en este momento.

También elaboramos el perfil de 12 integrantes de nuestra Organización muy comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total LAQI. Es nuestro orgullo presentarlos a nuestra comunidad de miembros y observar el compromiso público de cada uno de ellos.

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

¡Hasta pronto!

Un abrazo fraterno,



Daniel Maximilian Da Costa, DHC  
Founder & CEO  
Latin American Quality Institute



### DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

**FOUNDER & CEO**  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

### VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

LIC. PAULA PONTES  
paula@laqi.org

### DIRECTOR GENERAL QUALITY MAGAZINE

jlicorrea@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



*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

*[Handwritten signature]*

---

SECRETARIO

*Milton A. Coleman*

---

PRESIDENTE



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.



**M**

**S**

**G**

**ESG Y LA BÚSQUEDA DE PYMES POR  
EL TRABAJO DECENTE**

## EL PAPEL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LA CREACIÓN DE TRABAJO DECENTE, INFRAESTRUCTURA E INNOVACIÓN

### *Una lectura estratégica de las SDD 8 y 9*

Todo comenzó con una idea. Motivado por un sueño, una pasión o incluso una necesidad, era solo una idea. El patio trasero, el curso realizado con mucho esfuerzo, la habilidad artesanal, las horas de estudio sobre los libros, el interés por la tecnología desde la infancia, el talento artístico mezclado con la tecnología. Así nacieron cientos de miles de pequeñas y medianas empresas en los países de América Latina.

En su modesta humildad, en Brasil ellas representan alrededor del 99% del total del CNPJ abierto y generan el 52% de los empleos formales en el sector privado. Es decir, son el corazón de la economía brasileña (Fonte - SEBRAE).

Son esas «múltiples pequeñas» las creadoras de grandes obras. Todo el mundo conoce una historia de éxito, aunque sea de esa pequeña papelería de barrio que decidió convertirse en un híbrido innovando en el modelo de negocio. O quizás la empresa promedio en el sector tecnoquímico, que inventó productos y procesos de mantenimiento industrial para proteger las piezas metálicas de los efectos de la corrosión durante décadas. Basta con solo una aplicación y «la magia» se hace.

Observa, querido lector, que, de hecho, los pequeños son grandes, muy grandes. No solo juntos, sino incluso solos, de forma independiente. Tanto es así, que las pequeñas empresas con una gran visión han sido objeto de estudios por parte de expertos en creación de valor internacional.

Exactamente por eso son estos mismos pequeños los que tienen el potencial de hacer que «el juego cambie» cuando se trata de crecimiento. No hay duda de que el emprendimiento y la innovación transforman vidas.

Es frente a esta realidad —que revela un enorme potencial— que sacamos a la luz dos de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU, que definen una alineación estratégica, contemplando, sobre todo, los pilares S (Social) y G (Gobernanza). Son la SDS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico y SO 9 – Industria, Innovación e Infraestructura.

Escribo esta nota en abril de 2022, justo al comienzo del intento de recuperación económica del planeta en la postpandemia. Por esta razón y por la coherencia de las empresas que creen en el desarrollo sostenible, cada uno de nosotros, pequeños y medianos empresarios, podemos y

debemos cumplir nuestra misión generando impacto positivo a través de una gobernanza socialmente responsable.

Los mismos innovadores que en su mayoría comenzaron desde el cero absoluto son aquellos que pueden alinearse con un mayor propósito de hacer buenos negocios mientras difunden la semilla del progreso.

Comprendiendo el ODS 8 y su desarrollo práctico en nuestras estrategias

Esencialmente, el ODS 8 se centra en 3 puntos:

1. Crecimiento económico inclusivo
2. Empleo pleno y productivo
3. Trabajo decente

Estos 3 puntos convergen con la misión de cualquier tipo de negocio. En toda misión empresarial bien intencionada, el contexto del crecimiento económico, la creación de empleo y el trabajo decente está implícito.

Para que el crecimiento económico sea inclusivo, la palabra clave es oportunidad. Aquellos que tienen condiciones mínimas para crecer pueden hacerlo a través de la oportunidad y el acceso. Y que tampoco tiene condiciones mínimas.

A continuación, se presentan algunas ideas universales que se pueden implementar en acciones tácticas para promover el crecimiento económico

inclusivo:

1. Producción de contenido gratuito: periódicos, revistas, canal de contenido digital en plataformas gratuitas como Youtube, blogs, podcasts, archivo de video para ser compartido libremente.

2. Curación de contenidos: incluso más simple y más barata que la producción, la curación tiene como objetivo reunir contenido de terceros, seleccionándolos para compartir. Incluso un empresario individual puede hacer este trabajo, mientras genera información y oportunidades gratuitas.

3. Auspicio: Cualquier organización puede donar sus productos o servicios en forma de auspicio a otras organizaciones que realizan actividades educativas para comunidades de bajos recursos y personas que no han tenido la oportunidad de aprender una profesión.

Veamos ahora las ideas para acciones que apoyen el punto 2 (Empleo pleno y productivo) y el punto 3 (Trabajo decente):

- Conexiones educativas: buscar recomendaciones de personas que necesitan trabajar a través de su red de contactos (simple y funcional), participar en eventos de desarrollo, llevar el conocimiento de la empleabilidad a los participantes, promover eventos locales con el apoyo de socios, hacer

lives abiertos a las personas que se encuentran luchando por conseguir un trabajo o crear un negocio.

- Divulgación de vacantes locales: en 2021, estaba yo caminando por mi ciudad, cuando vi a un hombre en la calle con un letrero que decía: «Busco trabajo». Más o menos un kilómetro antes, pasé por un supermercado con un letrero: «Se contrata personal». ¿Sabes qué hice? Simplemente le comenté que se acerque al supermercado. El resultado: él llenó la vacante. Todo el mundo sabe que hay empresas que necesitan personas para trabajar, al igual que hay muchas personas que necesitan una oportunidad. El hecho es que, por muchas razones, esas dos partes no siempre se encuentran. Por eso, tú puedes divulgar vacantes locales simplemente informando a los empresarios de su región que desea colaborar con la empleabilidad, por ejemplo, difundiendo las vacantes disponibles a través de cualquier canal de su elección, incluidos los canales digitales. Acciones sencillas como esta promueven el empleo pleno y productivo con dignidad.

ODS 9 y su desarrollo práctico en nuestras estrategias

La ODS 9, por su parte, se centra en el sector secundario (industria) a través de los siguientes puntos:

1. Infraestructura resiliente

2. Industrialización inclusiva y sostenible

3. Fomento de la innovación

Se pueden crear y mejorar infraestructuras resilientes a través de las siguientes posibilidades:

- Intercambio tecnológico: cuando se trata de infraestructura en los días de hoy, se trata de intercambio esencial, incluido el conocimiento. Piensa en cualquier industria de tu elección y verás que el crecimiento de se produjo principalmente con benchmarking e intercambios tecnológicos. El punto aquí es el siguiente: no necesitamos limitarnos solo a las ferias de tecnología. La investigación independiente y el intercambio independiente tienen mucha fuerza para construir infraestructura, tanto desde el punto de vista de las mejores prácticas, como en el desarrollo de tecnología pionera.

- Redimir los estándares de durabilidad: El principal obstáculo para la resiliencia de la infraestructura es la obsolescencia programada. Recientemente, estuve con líderes industriales en el área de la tecnología que me demostraron que ir a contracorriente, fabricando productos duraderos, puede ser la forma de diferenciación. Si la tendencia predominante es fabricar para durar poco, el camino opuesto es una tendencia de patrones cambiantes desde el punto de vista de quienes adquieren infraes-

tructura obligando el mercado a ajustarse a esta necesidad inminente.

A continuación, una idea crucial so-

bre la industria inclusiva y sostenible:

Nuevos cargos vs. automatización: no es nuevo que la automatización esté destruyendo empleos en la industria. Pero lo que no se dice es que la automatización traerá nuevos retos. La idea central es que las personas que ya no son útiles para la industria inevitablemente serán necesarias para otros trabajos como consecuencia de la propia robotización, porque tarde o temprano, el ciclo de las necesidades humanas siempre se renueva (por muy controvertida que sea la idea en ese momento, el que sobreviva, lo verá).

Y, por último, para fomentar la innovación traigo las siguientes ideas:

Exploración sistemática de las necesidades: de las grandes a las más sutiles necesidades (y anhelos), cada producto o servicio innovador nació para satisfacerlas. Fomentar la innovación es inicialmente explorar de forma continua y sistemática las nuevas necesidades que surgen. Usando el método que prefieras (sugiero enfáticamente el Mapa de Empatía y la Propuesta de Valor Canvas, de Alexander Osterwalder), explora las nuevas necesidades de tu público objetivo. Ellas existen, pero la gente no dice si no preguntas, y si no eres capaz de escuchar lo que no se dice. O como dijo un gran maestro que tuve: «escuchar el silencio».

Prototipado: tras explorar sistemáticamente las necesidades, es crucial y atemporal la realización de prototipado o pruebas de campo de ideas que

resulten interesantes. El que validará si las ideas de tu pequeña o mediana empresa son realmente buenas es el cliente. Poner a rodar tus ideas en el campo es poner en práctica la promoción de la innovación y asegurarte de si habrá o no adopción de la supuesta idea innovadora.

Siempre motivado a fomentar lo nuevo y generar el bien común, quiero que sus empresas sean mejores con la adopción de los ODS 8 y 9, que, junto con los demás, son inmensamente importantes para la creación de un mundo más evolucionado y verdaderamente sostenible.



**LIC. DANIEL BIZON**



COLISEU - IT

# CIDADANIA ITALIANA

## ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

PORTUGUESA  
ITALIANA  
LITUANA  
ESPAÑHOLA  
ALEMÃ  
POLONESA

 + 55 11 98324-0541

 + 351 912 121 842

 contato.debora@europaevoce.com

 www.cidadaniaeuropaevoce.com

 cidadaniaeuropaevoce

 cidadaniaeuropaevoceoficial

 Cidadania Europaevoce



## DESARROLLO SOSTENIBLE: INICIATIVAS MUNDIALES PARA FOMENTAR EL CAMBIO

En 2015, la ONU propuso a sus países miembros (1) una nueva agenda, llamada agenda 2030, compuesta por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (2), que refleja un esfuerzo conjunto de países, empresas, instituciones y sociedad civil para garantizar los derechos humanos, erradicar la pobreza, combatir la desigualdad y la injusticia, proporcionar igualdad de género y empoderamiento femenino, así como abordar el cambio climático y otros desafíos específicos de los nuevos tiempos.

La Agenda, que requiere medidas desafiantes para una transformación efectiva, pone especial énfasis en el sector privado, que, como la organización internacional ha venido destacando, juega un rol fundamental en el proceso de cambio, dado su poder económico, la capacidad de innovar y la voluntad de invertir en nuevas tecnologías(3), lo que, en consecuencia, se traduce en la influencia de sus stakeholders(4).

Dicho rol se conecta directamente a la «ola» ESG(5) que, impulsada por la pandemia de la covid-19(6), e incluso por el activismo de la sociedad y los medios de comunicación, ha ganado nuevos contornos y partidarios —se dice «ola» ya que el término no es nuevo, tampoco lo es su debate o incluso la relativa observancia por parte de las empresas(7).

Esta conexión, que no se limita a su origen (ONU) o a los términos, se refiere tanto al hecho de que son una respuesta aparente a la legítima aspiración

de la sociedad por la preservación del medio ambiente y el bienestar humano, como a los riesgos asociados a ellos: el uso imprudente de sellos en cuestionables acciones de marketing que no reflejan (necesariamente) las prácticas reales de la empresa(8); campañas oportunistas (incluso de promoción de vacantes) camufladas con el ropaje de lo «políticamente correcto» (9); la devaluación del principio de igualdad basada en una cosmovisión guiada por rencores sociales y culturales; o incluso el relativismo radical caracterizado por la tergiversación o interpretación restrictiva del significado de los términos(10) y el desprecio de los principios de no discriminación(11).

La confluencia de los términos —que indica que la Agenda se inspira en los pilares ESG o que la tiene como parte de su desarrollo— también se evidencia en la adhesión de las empresas al Pacto de la ONU(12) o, incluso, por la aparición de sellos ambientales creados por empresas privadas, que comienzan a competir con sellos de normas de sostenibilidad, como ISO 14001 (13) e ISO 50001 (14), o sellos de responsabilidad corporativa creados por organizaciones del tercer sector que, debido a las facilidades de su consecución (en muchos casos, una donación es suficiente), llegan a más adeptos que la ISO 26000(15).

La tendencia mencionada de la búsqueda del reconocimiento de (posible) adopción de buenas prácticas —que refleja la máxima «no basta con ser, sino también parecer», pero no

siempre, la conciencia corporativa – posiblemente se deriva de los resultados de investigaciones que indican que las empresas que adoptan, particularmente, medidas asociadas a los pilares ESG son más rentables(16), tienen un mejor retorno reputacional con sus clientes, entre otras cosas.

A pesar del atractivo de las siglas ESG, y de la probable posibilidad de transformar la incorporación de sus prácticas en un activo tangible desde el punto de vista financiero, su elección en detrimento del compromiso del pacto no aleja a las empresas de la Agenda. Esto se debe a que el rendimiento financiero, en particular, está directamente relacionado con el Objetivo 8: «Promoción del crecimiento económico», después de todo, cuanto mayor es la inversión y la aprobación de los clientes, mayor es la capacidad productiva de las empresas, lo que, en consecuencia, aumenta el nivel de actividad económica del país.

A este respecto, es importante destacar que estos «combustibles» del crecimiento empresarial y, en efecto, del PIB nacional, también están directamente relacionados con la generación de empleo y la modernización del proceso productivo, aspectos que también forman parte del Objetivo 8. Además, que las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel central en el crecimiento económico: aunque el término ESG parece restringido a las grandes corporaciones, los estudios han demostrado que su desempeño es mejor que el de las medianas y grandes empresas(17).

El Objetivo 8 también destaca aspectos de la inclusión, especialmente las mujeres, las personas con discapacidad y los trabajadores migrantes, y la lucha contra

el trabajo forzoso y análogo a la esclavitud, temas pertenecientes al pilar social de ESG.

Del mismo modo, el pilar medioambiental se evidencia en el Objetivo 9 de la Agenda, en particular su punto 9.4, que orienta la modernización y rehabilitación de las industrias para hacerlas más sostenibles, a través de la adopción de recursos tecnológicos y procesos industriales más respetuosos con el medio ambiente —algunos, incluso, se arriesgan en decir que ESG es el motor de la innovación.

La relación comprobada entre la Agenda y ESG demuestra que el compromiso/inversión en uno se refleja directamente en el otro, y, por ende, que si los esfuerzos de la empresa no se orientan en una verdadera visión de creación de valor a largo plazo (18), que representa más que el interés en (simulada) ventaja competitiva, se desmorona, simultáneamente, el núcleo de ambas iniciativas: la construcción de un futuro centrado en lo colectivo. Dicho futuro, para representar un legado positivo, necesita ser construido en un análisis real de los problemas sistémicos y estructurales propios de la sociedad, sus sistemas e instituciones, y a partir de acciones que reconozcan que los cambios en los patrones conductuales y culturales requieren tiempo y, en algunos casos, avances graduales. Después de todo, «los hombres no pueden mejorar una sociedad mientras le ponen fuego: necesitan buscar sus antiguas virtudes y devolverla a la luz». (19)

En otras palabras, para que los cambios propuestos por ambos frentes sean sostenibles, es decir, a largo plazo, es necesario cautela, porque las transmutaciones en los procesos productivos relacionados con el capital humano y sus efectos en la

sociedad están conectadas a las costumbres y la cultura, temáticas que no cambian de la noche a la mañana.

Se concluye, entonces, que, por un lado, la virtud de los principios inherentes a los criterios ESG o propuestos por la Agenda 2030, así como el interés de las empresas en su adopción, arriesgado (quizás) poco realista su «pivotar»(20), entre ellos el ya publicitado término «ESG washing»(21). Además, si, por un lado, las empresas pueden ser los principales impulsores del cambio, por otro lado, pueden ser responsables de su fiasco, si la justicia social, la moral y la ética se resignifican desde una perspectiva individual y excluyente, y los procesos y procedimientos de gobernanza y preservación del medio ambiente se distorsionan.

También, que el papel de las empresas en el desarrollo sostenible y en la promoción de la igualdad, la libertad y la dignidad humana debe basarse, entre otras cosas, en el respeto a las costumbres y el regionalismo, así como en la transformación cultural gradual. ¡Es necesario respetar para cambiar!

#### Referências

1. UNITED NATIONS (UN). Member States. c2022. Disponible en: <https://www.un.org/about-us/member-states>. Acceso el 04 mayo 2022.
2. PACTO GLOBAL REDE BRASIL. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). São Paulo, 2022. <https://www.pactoglobal.org.br/ods>. Acceso el 4 de mayo 2022.
3. INVESTIMENTO em tecnologia faz empresas crescerem 60% a mais no mercado. Terra, São Paulo, 2021. Disponible en: <https://www.terra.com.br/noticias/dino/>

investimento-em-tecnologia-faz-em-presas-crescerem-60-a-mais-no-mercado,35be30e2ad609c595b07d9b989d-6102cvfafwqra.html. Acceso el 4 de mayo 2022.

Estudio realizado por TNS Research mostró que las empresas que invierten en tecnología han aumentado los ingresos y crecen aproximadamente un 60% más en comparación con las empresas que descartan la inversión en tecnología.

4. PEREIRA, Leonardo. O que são Stakeholders na gestão de projetos de uma empresa? Dicionário Financeiro.c2022. Disponible en: <https://www.dicionariofinanceiro.com/stakeholders>. Acceso el 04 mayo 2022.

Término en inglés definido como «grupo de interés» o «parte interesada». Estos son grupos que pueden afectar o verse afectados por los objetivos de la organización, tales como: a) stakeholders internos: accionistas, inversores, empleados, gerentes, empleados; b) stakeholders externos: sindicatos, clientes, proveedores, gobierno, sociedad.

5. Abreviatura de “Environmental, Social and Governance”, que, en la traducción libre para portugués, significa “Medio Ambiente, Social y Gobernanza”.
6. SMITH, Manoella. Pandemia ajudou a impulsionar adesão a conceitos de ESG, dizem debatedores. Folha de S. Paulo. São Paulo, 29 de maio de 2021. Disponible en: <https://www1.folha.uol.com.br/seminariosfolha/2021/05/pandemia-ajudou-a-impulsionar-adesao-a-conceitos-de-esg-dizem-debatedores.shtml>. Acceso el 4 de mayo 2022.
7. PACTO GLOBAL REDE BRASIL. ESG. São Paulo, c2022. Disponible en: <https://>

[www.pactoglobal.org.br/pg/esg](http://www.pactoglobal.org.br/pg/esg). Acceso el 04 mayo 2022.

El término fue acuñado en 2004 en la publicación *Who Cares Wins* of the Global Compact en asociación con el Banco Mundial.

8. El apoyo ficticio a causas legítimas, como una forma de autopromoción, ya ha sido observado y denunciado en situaciones pasadas. Este fue el caso con el uso de la cinta rosa de concientización sobre el cáncer de mama, utilizada inadvertidamente incluso por compañías que fabricaban sus productos con ingredientes que se demostró que aumentaban el riesgo de la enfermedad. La antítesis entre «hablar» y «actuar», en este caso, fue denunciada por BCA - Breast Cancer Action, una organización del tercer sector que apoya la causa del cáncer de mama, y que llamó a la incongruencia «pinkwashing» -o maquillaje rosa-.

9. Oportunista en el sentido literal del término, que es el uso de la oportunidad, resultante del cambio social, es decir, la reconfiguración del orden actual de la sociedad, para su propio beneficio, en este caso, la publicidad en los medios de comunicación y la «seducción» de nuevos clientes y / o inversores, sin la inversión correspondiente necesaria para promover cambios operativos efectivos y, sobre todo, culturales.

10. Por ejemplo, las acusaciones de que solo los hombres pueden ser sexistas o blancos pueden ser racistas.

11. La medición de tales riesgos no apoya, en ninguna circunstancia, el activismo contra el racismo, las campañas por la igualdad o cualquier otra iniciativa relacionada con los derechos fundamentales y la dignidad humana, todas válidas

y relevantes. Solo se resaltan los peligros de mostrar una faceta consciente, ya sea con la tríada ESG o con los 17 objetivos de la Agenda 2030, cuando no existe en esencia, es decir, es «de la puerta hacia afuera», o «para guardar las apariencias».

12. SCHLINDWEIN, Manoel. Cresce número de empresas brasileiras comprometidas com pacto da ONU. *Veja*, 23 de out. de 2020. Disponible en: <https://veja.abril.com.br/coluna/radar/cresce-numero-de-empresas-brasileiras-comprometidas-com-pacto-da-onu/>. Acceso el 04 mayo 2022.

Artículo publicado en la Revista *Veja* en 2020 indicó que, solo en 2020, durante la pandemia de COVID-19, 200 nuevas empresas brasileñas se unieron al Pacto de la ONU.

13. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). *Iso 14000 Family Environmental Management*. Geneva, Switzerland: ISO Central Secretariat, c2022. Disponible en <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>. Acceso el 04 mayo 2022.

ISO 14001 especifica los requisitos de un Sistema de Gestión Ambiental y permite a una organización desarrollar un marco para la protección del medio ambiente y una respuesta rápida a las condiciones ambientales cambiantes.

14. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). *ISO 50001 Energy Management*. Geneva, Switzerland: ISO Central Secretariat, c2022. Disponible en: <https://www.iso.org/iso-50001-energy-management.html>. Acceso el 4 de mayo 2022.

La norma ISO 50001 tiene como objetivo la implementación, mantenimiento, re-

visión y mejora de un Sistema de Gestión energética, con enfoque en reducir el consumo total de energía. La norma también proporciona directrices sobre seguridad, rendimiento y eficiencia energética.

15. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 26000 Social Responsibility. Geneva, Switzerland: ISO Central Secretariat, c2022. Disponible en: <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>. Acceso el 04 mayo 2022.

ISO 26000 es un documento de orientación internacional sobre Responsabilidad Social Corporativa (CSC), que proporciona un resumen de los principios y áreas centrales que deben gestionarse para garantizar la identificación y el control de los riesgos e impactos seleccionados para la responsabilidad social.

16. VITORIO, Tamires. 20% mais lucrativas: qual o caminho para seu negócio se fortalecer com o ESG. Negócios, 2021. Disponible en: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2021/11/20-mais-lucrativas-qual-o-caminho-para-seu-negocio-se-fortalecer-com-o-esg.html#:~:text=O%20documento%20destaca%20que%20os,n%C3%A3o%20adotam%20as%20medidas>. Acceso el 04 mayo 2022.

17. MICRO e pequenas empresas estão à frente de grandes em ESG. Money Times, 2022. Disponible en: <https://www.moneytimes.com.br/micro-e-pequenas-empresas-estao-a-frente-de-grandes-em-esg/>. Acceso el 04 de mayo de 2022.

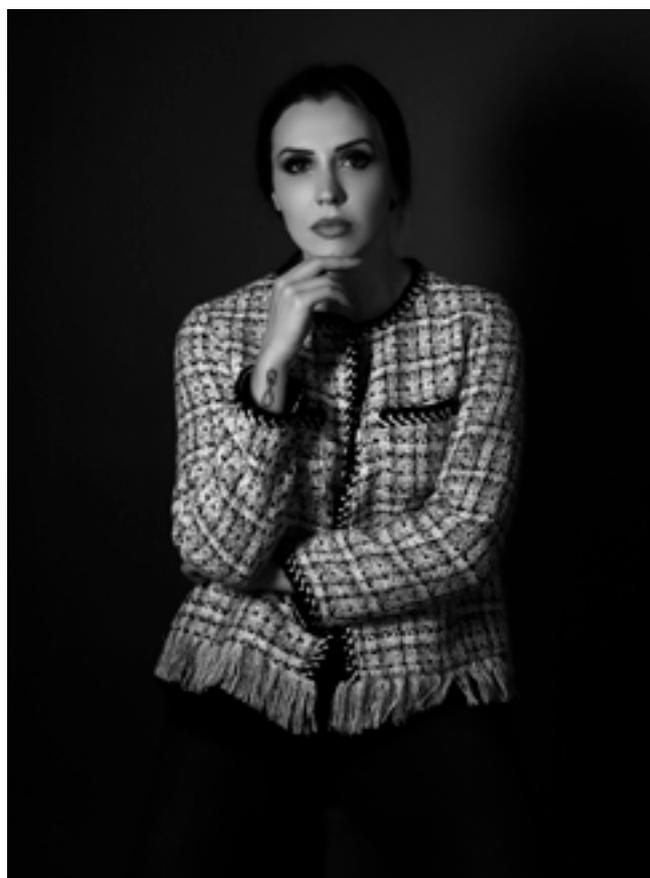
«Un estudio realizado con 300 empresas muestra que las micro y pequeñas empresas se desempeñan un 46% mejor que las medianas y grandes en los temas relacionados con la “nueva economía”, que incluye el acrónimo».

18. En traducción al español, «creación de valor a largo plazo».

19. Russell Kirk (Plymouth, 19 de octubre, 1918 – Mecosta, 29 de abril de 1994) fue un filósofo político, historiador, crítico social, crítico literario y autor literario conocido por su influencia en el conservadurismo estadounidense durante el siglo 20.

20. Término derivado del inglés to pivot («cambiar» o «rotar») lo que se traduce en un cambio radical en la dirección de los negocios.

21. También conocida como «impact washing», se trata de una imagen de una empresa consciente, desde una perspectiva ambiental, social y de gobernanza, que no refleja las prácticas reales de la empresa.



**DRA. GABRIELA GUIMARÃES**



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

1

de cada 750 bebés  
nacidos tiene  
síndrome  
de Down

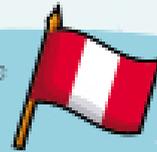


Colectivo **21**  
Perú

## ¿Qué es el síndrome de Down?

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

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



## ¿Quiénes somos?

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



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 el 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.

## LAS PYMES CON ENFOQUE ESG COMO MOTOR TRANSFORMADOR

El mundo se está transformando rápidamente, y está en constante cambio. Cada día estamos más conectados, lo cual genera una interdependencia e interconectividad exponencial. Estos cambios requieren reevaluar por parte de los inversores, las perspectivas de inversión tradicionales, requiriendo enfoques que consideren las finanzas sostenibles.

Las finanzas sostenibles y la inversión responsable se refieren a la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (en inglés environmental, social and governance) - ESG - en los procesos de inversión y en la toma de decisiones. Este análisis ESG en los procesos de inversión, incluye cómo responden las organizaciones al cambio climático, cómo gestionan la utilización del agua, la neutralidad de carbono y emisión de gases de efecto invernadero; qué tan efectivas son sus políticas de salud y seguridad en la protección contra accidentes, cómo administran sus cadenas de suministro; cómo gestionan la privacidad y seguridad de datos, cómo tratan a sus trabajadores, y si tienen una cultura que genere confianza y fomente la innovación; entre otros.

Es decir, que los desafíos de sostenibilidad global están introduciendo nuevos factores de riesgo para los inversores que antes no eran tenidos en consideración.

El término ESG fue utilizado por primera vez en 2005 en un estudio titulado Who Cares Wins, una conferencia que reunió a inversores institucionales, administradores de activos, analistas de investigación del lado de la compra y del lado de la venta, consultores globales y organismos gubernamentales y reguladores para examinar el papel de los propulsores de valor ambiental, social y de gobernanza en la gestión de activos y en la inversión financiera. Se tienen entonces en consideración en la toma de decisiones las formas en que los riesgos y oportunidades del ambiente, sociales y de gobernanza, son gestionados; entendiendo que los mismos pueden tener impactos materiales en el desempeño de las empresas.

Una variedad de organizaciones gubernamentales e instituciones financieras han ideado formas de medir hasta qué punto una corporación específica está alineada con estos objetivos ESG, lo cual termina en una decisión de inversión o no.

En menos de 20 años, el movimiento ESG ha pasado de ser una iniciativa de responsabilidad social corporativa lanzada por las Naciones Unidas a un fenómeno global que representa más de 30 billones de dólares estadounidenses en activos bajo gestión.

De tal manera, las empresas comenzaron a redireccionar sus propias estrategias, reconociéndose, midiendo resultados y dando a conocer públicamente sus impactos.

Como ejemplos de cumplimiento de prácticas ambientales (E), podríamos citar la reducción del uso del papel, la implementación del uso de la tecnología digitalizando procesos o reduciendo el uso de espacios físicos a través de la implementación del trabajo remoto. Con relación a las prácticas sociales (S) —que no sólo buscan generar un impacto hacia el interior de la empresa sino también hacia el exterior— podemos citar las iniciativas o implementación de políticas de diversidad, género, inclusión y equidad, como serían la evaluación y actualización en las políticas y procesos de selección de personal. Y finalmente, las prácticas que hacen al buen gobierno corporativo, a la gobernanza, como podrían ser la creación de comités de ética y de conducta, que tienden a fortalecer valores mediante la implementación de políticas antisobornos o anticorrupción.

La Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, aprobada en el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas en el año 2015, delineó 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (conocidos como ODS) contemplándose —entre otros— «promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos» (ODS 8) y «construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación» (ODS 9).

Los ODS emergen entonces como una oportunidad para que los países y sus sociedades, - incluyendo el mundo empre-

sarial - emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. Es decir que el enfoque ESG incluye los objetivos de la Agenda ODS de las Naciones Unidas, nucleando los mismos en tres esferas de impacto: ambiental, social y de gobernanza.

En este último caso, hemos visto mutar el concepto de Compliance que, originalmente se asimilaba a cumplimiento de normativa y políticas anticorrupción, a un concepto amplio que toma nuevo impulso e importancia en la era de ESG para incluir también cuales son los procesos de toma de decisiones con responsabilidad, transparencia, rendición de cuentas y trato equitativo. Las prácticas de gobernanza corporativa reflejan la cultura desde la que se toman las decisiones en una empresa.

Sin embargo, la inmersión de nuestras pymes en temas ESG a veces no resulta sencilla y son múltiples los desafíos que se presentan para este tipo de compañías, para las que tener una perspectiva ESG puede aún resultar un concepto extraño e inalcanzable.

Conforme el informe de la CEPAL, las pymes son componentes fundamentales del entramado productivo en América Latina, dado que representan cerca del 99% del total de empresas y emplean alrededor del 67% del total de trabajadores. Sin embargo, su contribución al PBI es relativamente baja, por lo que se concluye que hay importantes deficiencias en los niveles de productividad.

Es decir, las pymes son componentes claves en el crecimiento económico e impacto social, existiendo una gran oportu-

nidad de desarrollo. Por ello, se constituyen en grandes actores que deben ser fortalecidos a la hora de emprender el cumplimiento del ODS 8 sobre crecimiento económico sostenible e inclusivo y trabajo decente, por cuanto se impone su participación robustecida, activa e innovadora, donde se implementen estrategias capaces de generar en ellas mayor resiliencia a fin de sobrevivir a los infortunios del mercado.

Si vemos el impacto que tiene las pymes en la sociedad y la cantidad de empleos que generan, vemos una gran oportunidad de unir sinergias con este enfoque ESG,

potenciando su desarrollo: por un lado, el impulso de las pequeñas y medianas empresas (pyme) mediante diferentes políticas de Estado puede constituirse como motor de las economías nacionales y regionales, tornándose en agentes de cambio social. Por otro lado, una pyme donde se respetan y se hacen respetar (interna y externamente) los valores éticos de la organización, que asume compromisos en materia de ESG, que los resultados que comunica son fidedignos, que está debidamente gestionada, que se preocupa por sus empleados, clientes y proveedores, como asimismo por el medio o mercado en que se desarrolla, marca un valor diferencial. Esa pyme estaría sin duda un paso adelante generando mayor competitividad. Al desarrollar y aplicar políticas de buen gobierno, coherentes y coordinadas, las pymes son, sin dudas, imprescindibles agentes de cambio de la sociedad.

Como corolario, podemos afirmar que los factores ESG son transversales a la empresa, el objetivo perseguido entonces es uno solo: organizaciones más sustentables sobre la base de valores éticos, transparencia e innovación generada por equipos diversos e inclusivos.

Las pymes deben entonces tornar los criterios ESG en pequeñas acciones tangibles lo cual generará un cambio transformador con impacto en diferentes ejes transversales. Así, dicha pyme se convertirá en empresa faro, teniendo como pieza fundamental de dicha transformación, a sus empleados.

*Agradecemos especialmente la colaboración de Guillermina Giorgio en la redacción de este artículo.*



**LIC. MARIA LUJÁN BIANCHI**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# ¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



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

## ASG Y PYMES EN BUSCA VENTAS INCREMENTALES Y DE UN TRABAJO DECENTE

Los estándares ASG se relacionan con estándares ambientales, sociales y de gobierno que afectan el progreso humano y, por lo tanto, el mundo empresarial y financiero. Luego, son un conjunto de reglas que una empresa debe cumplir a la hora de tomar decisiones. De esta forma, los estándares ASG —o ESG— evalúan inversiones y otros indicadores financieros que van más allá de la rentabilidad y el desempeño económico. Esto nos permite analizar la economía desde una variedad de perspectivas, más allá de una perspectiva puramente monetaria.

Luego de un proceso de intensas negociaciones y diálogos que reunió a millones de personas de todo el mundo, no solo gobiernos y sociedad civil, los estados miembros de la ONU la califican como la «agenda de desarrollo integral más importante» del Secretario General de las Naciones Unidas. Lo que el mundo jamás ha visto”.

La Agenda 2030 incluye tres aspectos de la sostenibilidad: economía, sociedad y medio ambiente. Consta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) basados en el progreso logrado a través de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es el impulso necesario para abordar de manera conjunta los enormes desafíos que enfrenta la humanidad en la comunidad internacional, incluidos los relacionados con el mundo del trabajo, centrados en las personas y el planeta.

El trabajo decente, especialmente en las pymes, es sumamente importante para el desarrollo sostenible.

Más del 99% de las empresas latinoamericanas son pymes (o pymes de 1 a 200 empleados), con un total de más de 11 millones de empresas en los cinco mercados hispanos más importantes de la región. En México, se estima que son responsables del 72% de la obra. Además, según datos del Inegi, existen más de 4 millones de pymes en el país, que representan cerca del 52% del PIB anual.

Se estima que será necesario crear más de 600 millones de nuevos puestos de trabajo para 2030 sólo para mantenerse al día con la creciente población mundial en edad de trabajar. Eso es alrededor de 40 millones de puestos de trabajo al año. También necesitamos mejorar la condición de 780 millones de hom-

bres y mujeres que trabajan, pero no ganan lo suficiente para superar la línea de pobreza de 2 dólares por día para ellos y sus familias.

La importancia del trabajo decente para lograr el desarrollo sostenible se enfatiza en el Objetivo 8, que pretende “promover el crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenible, el pleno empleo productivo y el trabajo decente para todos”.

Las pymes latinoamericanas deben buscar constantemente nuevas formas de mejorar la eficiencia y la productividad. Al mismo tiempo, debemos cumplir con las exigencias de prácticas responsables y sostenibles en nuestra cadena de suministro. Asegúrese de que el trabajo decente y la producción limpia sean esenciales para tales demandas.

Como resultado, muchas marcas quieren desempeñar un papel más activo en la mejora de las condiciones laborales de los proveedores, aumentando la productividad y apoyando los esfuerzos para cumplir con las normas laborales internacionales.

Por supuesto, para muchas empresas anclas, garantizar que sus proveedores cumplan con los requisitos contractuales y legales es un desafío constante y que requiere mucho tiempo.

Hoy más que nunca, a medida que avanza la pandemia, los gobiernos deben trabajar con los directores de las pymes para ampliar su participación y recompensarlos con algunos incentivos. Como resultado, se podría obtener:

- Mejora de la productividad y la calidad del producto
- Proceso de producción más limpio
- Mejores condiciones de trabajo para los empleados
- Menos costo de producción
- Entorno de trabajo más seguro
- Una empresa más competitiva y sostenible

La desigualdad entre hombres y mujeres es uno de los aspectos más exacerbados de los efectos de la crisis del covid-19. Como resultado, las empresas deben continuar trabajando juntas y utilizando herramientas para desarrollar medidas y acciones concretas que llenen los vacíos, las pymes y las cadenas de valor de manera efectiva, así como conocimientos para incorporar plataformas como los principios de empoderamiento de la mujer.

De hecho, las pymes, en Latam pueden acercarse a empresas como B12 Admark, que les coadyuvan en

generar ventas incrementales sin la necesidad de invertir en marketing, ni agentes telefónicos, que tienen un modelo a éxito y de esta manera pueden obtener ventas incrementales para sus negocios, como hoy lo hacen en diferentes industrias, como lo son en telecomunicaciones, seguros, banca, retail, alarmas, educación, energías renovables, servicios funerarios, casas de apuestas, y otros. A continuación, les comparto un enlace: <https://www.agendab12.mx/>, el cual los acercará a este modelo único y disruptivo que seguramente servirá de un brazo comercial para muchas empresas que estén buscando ese crecimiento exponencial sin necesidad de invertir y en donde paguen por las ventas generadas, o como se dice en el argot del marketing: Costo por Adquisición (CPA).

Hoy en día existen alternativas para que las empresas en América Latina ofrezcan un trabajo decente y vendan más; para las pymes, la adopción de prácticas sostenibles beneficia a los trabajadores, las comunidades y, en última instancia, a la economía, además de los ahorros de costos a corto plazo, las mejoras de calidad a largo plazo y el aumento de las ventas.



**LIC. RODRIGO EDUARDO  
GARZA MACHORRO**

# BRILHO SOLAR

# BRILHO SOLAR



# ENTREVISTA ESPECIAL

## BRILHO SOLAR

*Ubicada en el norte de Brasil, la empresa opera con energía solar y genera buenos resultados en los ámbitos social, ambiental y económico.*

Especializada en energía solar, Brilho Solar es una empresa que trabaja para asegurar un futuro de buenos resultados en impactos sociales y ambientales, asociando estas acciones con el presupuesto mensual y contribuyendo a la mejor, sostenible y asequible forma mundial. A mediados de 2017, la organización inició actividades en el segmento fotovoltaico.

Ubicada en el norte de Brasil, en la ciudad de Marabá, estado de Pará, la corporación forma parte de una región que genera la mayor riqueza del estado, cubriendo alrededor del 25% de este y teniendo a Marabá como ciudad de interés en el rubro. El lugar también cuenta con un gran parque agromineral para la exportación, donde se ubican las Reservas Carajás y el mayor número de propietarios de tierras.

Estas estrategias se han creado desde el año 2012, cuando comenzó este flujo en Brasil junto con otras empresas de esta modalidad, que apuntan a un objetivo más alto, que es transformar el costo fijo en una inversión a largo plazo, lo que facilita la producción de su propia energía de manera natural.

Los fundadores de Brilho Solar, Mateus y Naiara Lucena, explican que, como la calidad es esencial en todas las fases y procesos de la empresa, el mayor reto, desde el inicio de las actividades, fue la mano de obra calificada, sin embargo, el equipo busca aprender de los retos y realiza, de manera armoniosa, el intercambio de ex-

periencias para que se superen los obstáculos. «Con errores y éxitos, podemos encontrar formas de remediar y resolver las dificultades», comentan los ejecutivos.

Los servicios prestados por Brilho Solar están plenamente vinculados a los ámbitos social, medioambiental y económico. Mateus comenta que el ahorro para quienes consumen 800 kW/h por mes puede alcanzar los R\$ 100.000. «Esto se genera en el hogar de la persona y con su propio equipo, generando ahorro, bienestar y calidad de vida», afirma.



También explica la existencia de dos sistemas fotovoltaicos, el on-grid y el off-grid. El primero está destinado a sistemas conectados a la red pública de distribución y no necesita la acción de baterías. «Más común en las zonas urbanas, este sistema está conectado a los concesionarios. Es decir, en lugar de que el cliente almacene esta energía, el concesionario ejecuta esta tarea», señala. En el caso de off-grid, la operación tiene similitudes con el on-grid, sin embargo, en lugar de recibir y enviar energía a la red de distribución, se utilizan baterías, encargadas de almacenar el excedente de energía producida. «Generalmente, se utilizan en la zona rural, donde no hay acceso al concesionario. En este caso, la energía se capta a través del sol, se convierte en uso, y es necesario el almacenamiento», diferencia.

Mateus enfatiza que, hoy en día, la llamada energía limpia es una tendencia en constante evolución en el mundo, ya que el sol es una fuente inagotable: «La energía solar se volverá cada vez más limpia. Entre los materiales que se utilizan para la producción de esta energía, tenemos la arena, el segundo material más abundante en la corteza terrestre. El mundo está evolucionando hacia esto». También llama la atención sobre Brasil, ya que es uno de los mejores países para la producción de energía fotovoltaica, debido a la irradiación.

### **Agenda de los ODS presente en las acciones**

Los fundadores de Brilho Solar señalan

que la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es fundamental para cualquier empresa, independientemente del segmento, ya que la alineación con estos lineamientos contribuye a que el mundo pueda vivir de manera sostenible, cooperando para reducir el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). En este punto, se deben considerar acciones, ya que las emisiones de CO<sub>2</sub> tienden a crecer un 13,7% para 2030 con respecto a 2010, según datos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Por lo tanto, el enfoque debe entenderse en las reglas que traen beneficios en su conjunto. «Siempre es un gran desafío estar en los parámetros de la Organización Mundial, apuntando a un equilibrio ambiental y haciendo del mundo un mejor hogar para vivir», reconocen.

Concretamente, el equipo implementa las directrices para lograr los ODS. Con este fin, Brilho Solar tiene la opinión de que este segmento de emprendimiento puede conducir a un camino de éxito, apuntando no solo a su propio crecimiento: «Hemos identificado el mejor sector, que se asemeja más a nuestro perfil, con una mirada de futuro y de bien común. Sabemos que hoy en día unos de los mayores problemas globales son el medio ambiente y la sostenibilidad. Así que nos enfocamos, vivimos y trabajamos en ello», confirman.

### **Importancia de una buena gestión**

En Brilho Solar, el trípode ESG se considera fundamental para el crecimiento y la evolución del mundo. Los fun-

dadores de la compañía señalan que, en este contexto, más específicamente en Responsabilidad Social Corporativa, la organización tiene proyectos en curso para contribuir a la comunidad local para luego implementar iniciativas nacionales.

En cuanto a los empleados, la corporación tiene un objetivo anual, que se subdivide por sector. De esta manera, las responsabilidades se destinan a cada uno. «La empresa siempre deja, abiertamente, a los empleados presentar sus ideas y mejoras. Corresponde al consejo evaluarlos y aprobarlos. Cuando se aprueba, los creadores reciben reconocimiento», explican.

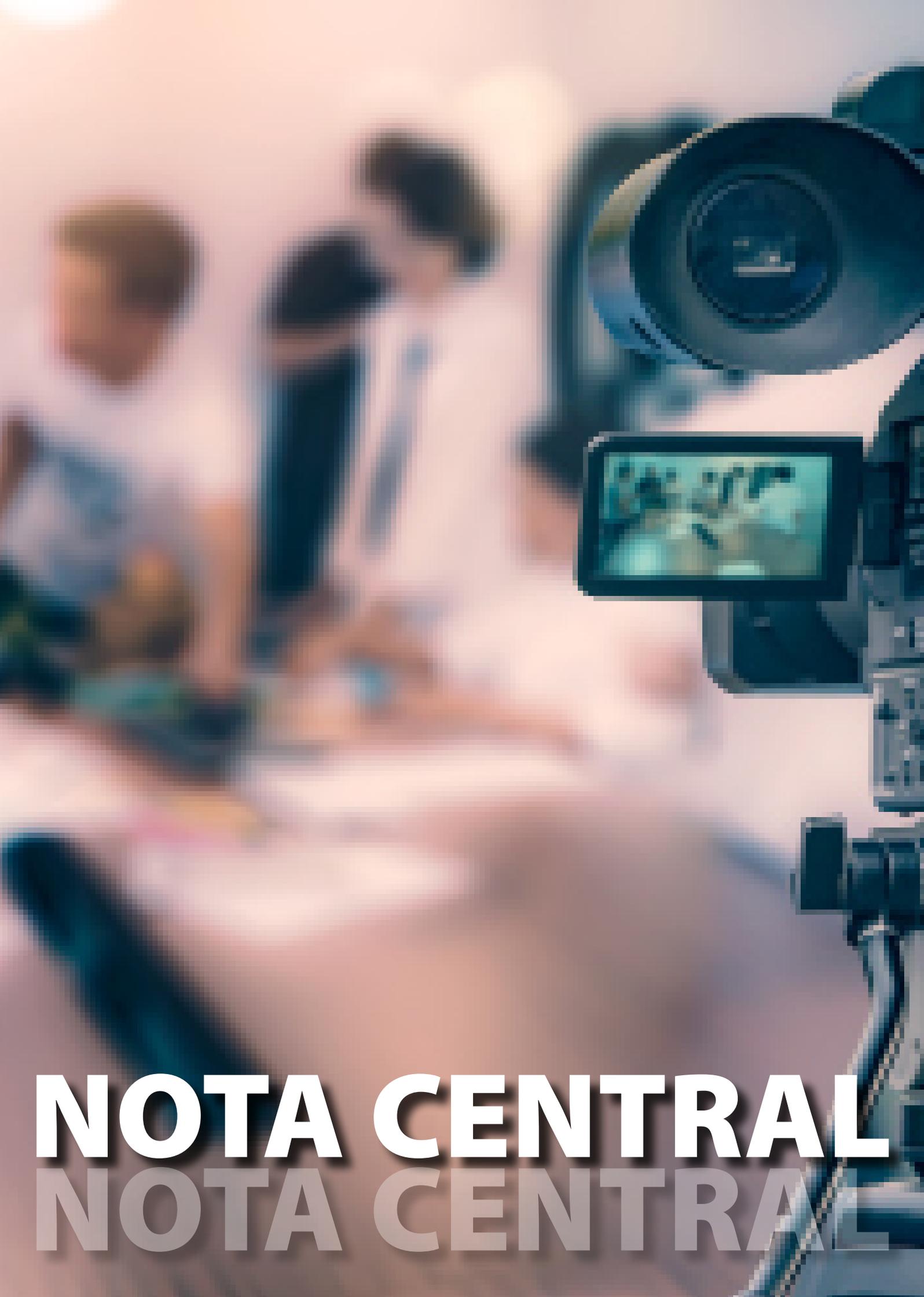
Por otro lado, la empresa busca constantemente estrategias para mantener satisfechos a sus clientes y grupos de interés. «El cliente es la mejor manera de mantenernos siempre interesados en buscar avances, que están influenciados por sus comentarios», afirman. Para ello, la comunicación clara y un retorno ágil a las dudas públicas ganan protagonismo. «A través de las redes sociales, que hoy es un marco de la realidad, y también de la retroalimentación positiva o negativa, siempre buscamos estar alineados con la evolución del mundo», aseguran los ejecutivos.

Con normas internas ligadas a un programa de cumplimiento que ha sido objeto de análisis por parte del consejo y la presidencia —el cual se lleva al pie de la letra— la empresa valora la

buna gestión, que debe contar con la colaboración de todos los sectores de una organización. Los empresarios explican: «La buena gestión es muy necesaria para el mundo en el que vivimos hoy. Por ello, siempre buscamos la manera de incentivar a nuestros colaboradores con positividad y reconocimientos en todos sentidos, motivándolos y buscando estrategias de crecimiento personal para cada uno».



**NAIARA LUCENA**



# NOTA CENTRAL

## NOTA CENTRAL

## ESG Y LA BÚSQUEDA DE PYMES POR EL TRABAJO DECENTE

El crecimiento económico inclusivo y sostenido es una de las temáticas de compromiso del progreso, un proceso que exige la creación de empleos decentes para mejorar los niveles de vida. Esa fuerza operativa abarca todos los sectores de la economía y destaca, como pieza fundamental, a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) en la construcción de políticas y programas enfocados en dicha agenda.

Formalizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1999, el concepto de trabajo decente resume su intención histórica de promover oportunidades para que hombres y mujeres tengan un desempeño productivo y de calidad, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana, siendo esa una condición para superar la pobreza.

También en este contexto, se considera que los resultados de la implementación del trabajo decente reducen las desigualdades sociales, garantizan la gobernabilidad democrática y el desarrollo sostenible. También figura como un concepto central para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

De manera oportuna, el ODS 8 busca promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos y todas. Según la ONU, los aspectos del trabajo decente también se incluyeron en los objetivos de otros ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

La OIT señala que el trabajo decente es un punto de convergencia de los objetivos estratégicos. El primero es en relación con los derechos en el trabajo, especialmente los definidos como fundamentales y que abarcan la libertad sindical, el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de discriminación en materia de empleo y la erradicación del trabajo forzoso.

Esta lista también implica la promoción del empleo productivo y de calidad, la ampliación de la protección social y el fortalecimiento del diálogo social. Estos objetivos se suman a las metas del ODS 8, que forman un conjunto de pautas para fomentar el espíritu empresarial, la creatividad, la innovación y la sostenibilidad.

Ante dicha necesidad, la ONU enfatiza que la erradicación de la pobreza por sí sola es posible a través de empleos estables y bien remunerados, ya que casi 2200 millones de personas viven por debajo de la línea de pobreza de 2 dólares estadounidenses. También subraya que es necesario mejorar las condiciones de los hombres y mujeres que trabajan, pero no ganan lo suficiente.

### Los escenarios requieren reflexiones

Para comprender la importancia del trabajo decente y sus consecuencias, una serie de datos de años anteriores exige acciones prácticas. La ONU señala que los hombres ganan un 12,5% más que las mu-

jeres en 40 de los 45 países para los que se dispone de datos. A pesar de la creciente participación en la vida pública, las mujeres realizan 2,6 veces más cuidados no remunerados.

La brecha salarial de género es superior al 20% y si no se toman medidas, se necesitarán otros 68 años para lograr la igualdad salarial. La tasa de participación de las mujeres en la población activa es del 63%, mientras que la de los hombres es del 94%. Entre 2016 y 2030, se necesitarán 470 millones de empleos en todo el mundo para aquellos que ingresan al mercado por primera vez.

En el hogar, los trabajadores y trabajadoras representan una parte significativa de la fuerza laboral mundial en el empleo informal y se encuentran entre los grupos más vulnerables. Ellos y ellas trabajan en hogares familiares, a menudo sin empleo claro, sin registro formal y excluidos y excluidos de la ley laboral.

La OIT estima que la región de América Latina y el Caribe tiene 18 millones de trabajadores y trabajadoras del hogar, de los cuales el 88% son mujeres. Este segmento también representa el 27% de la ocupación femenina en la región y es una de las ocupaciones con los niveles de recuperación más bajos del mundo, con salarios promedio por debajo de la mitad del salario promedio en el mercado laboral.

Otra realidad que involucra a las PYME es el trabajo forzoso, un fenómeno global y dinámico que puede tomar diversas formas, relacionando la servidumbre por deudas, la trata de personas y otras formas de esclavitud moderna.

Según la OIT, se encuentra en todas las regiones y en todos los tipos de economía, incluidas las de los países desarrollados y en las grandes cadenas de producción.

La OIT muestra que de los 24,9 millones de personas que se someten a trabajo forzoso, 16 millones fueron explotados en el sector privado, 4,8 millones sufrieron explotación sexual forzada y 4 millones estaban en trabajo forzoso impuesto por las autoridades gubernamentales. Las mujeres representan el 99% de las víctimas del trabajo forzoso en la industria del sexo.

El trabajo infantil también es ilegal y priva a los niños y adolescentes de una infancia normal, impidiéndoles no solo asistir a la escuela y estudiar normalmente, sino también desarrollar todas sus habilidades y destrezas de una manera saludable. Esta realidad es una grave violación de los derechos humanos y de los derechos y principios fundamentales en el trabajo.

### **Los cambios que se tuvieron que incorporar**

Aunque la pandemia de la covid-19 ha mostrado signos de mejora en casi todo el mundo, las consecuencias de este período aún se extienden en el mundo corporativo. Una de las realidades que vienen desde la época de la crisis sanitaria es el trabajo a domicilio, el home office, un formato que trajo oportunidades y posibilidades a muchas personas, sin embargo, en muchos casos, no ofrecían protección.

La OIT señala que, dado que el trabajo a domicilio se realiza en la esfera privada, a menudo es invisible. Un ejemplo es que, en los países de ingresos bajos y medios,

prácticamente todos los trabajadores en el hogar, que representan el 90%, trabajan en condiciones informales. Tienden a estar en una situación peor que aquellos que trabajan fuera del hogar.

La Organización también muestra que los trabajadores a domicilio ganan un promedio de 13% menos en el Reino Unido; 22% menos en los Estados Unidos de América; un 25% menos en Sudáfrica; y alrededor del 50% en Argentina, India y México. Además, se enfrentan a mayores riesgos para la salud y la seguridad y tienen menos acceso a la formación que otros trabajadores.

Esta tendencia ya se mostraba incluso antes de que comenzara la pandemia de la covid-19, tanto que las estimaciones eran que alrededor de 260 millones de personas trabajaban en casa en todo el mundo, es decir, el 7,9% del empleo mundial; de ellos, el 56% eran mujeres. Entre estos trabajadores se encuentran personas que actúan a distancia de forma continua y no automatizada.

En este grupo, hay personas que realizan trabajos manuales, como bordados, manualidades o montaje electrónico. Ya en una tercera categoría se encuentran aquellos que realizan tareas a través de plataformas digitales en el sector servicios, como la tramitación de reclamaciones de seguros, la edición de textos o el registro de datos con el fin de entrenar sistemas de inteligencia artificial.

En 2020, en los primeros meses de la pandemia, aproximadamente uno de cada cinco trabajadores hizo su trabajo en casa. La OIT sostiene que el crecimiento del tra-

bajo en el hogar continúa en los próximos años, renovando la urgencia de un mayor enfoque de los problemas que enfrentan estos trabajadores.

La reglamentación del trabajo a domicilio, en general, es otro factor deficiente y el cumplimiento de la legislación vigente es complejo, ya que, en muchos casos, las personas que trabajan desde casa son consideradas autónomas y muchas veces excluidas del ámbito de aplicación de la legislación laboral.

### **Acciones y políticas necesarias**

Como sabemos, la sigla ESG, que significa Environmental, Social and Governance, y corresponde a las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza de una organización, está totalmente vinculada a la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en el caso del ODS 8, que aborda el trabajo decente y el crecimiento económico, se deben implementar acciones.

Entre las más de 10 metas de este objetivo se encuentran los esfuerzos para lograr mayores niveles de productividad económica a través de la diversificación, la actualización tecnológica y la innovación, incluido el enfoque en sectores de alto valor agregado y mano de obra intensiva, la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro para todos.

Para el 2030, se espera mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y tratar de disociar el crecimiento económico de la degradación ambiental, de acuerdo

con el Marco programático de 10 años sobre patrones de consumo y producción sostenibles.

Los esfuerzos también se centran en la búsqueda de empleo pleno y productivo y trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. Existe un incentivo para la adopción de medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso y poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud.

La atención también se centra en la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores, incluidos los migrantes, en particular las mujeres y los que tienen empleos precarios. Y aumentar el apoyo a la iniciativa de ayuda para el comercio en los países en desarrollo, en particular en los países menos adelantados.

Sobre la base de estas directrices, la OIT hace hincapié en la necesidad de prevenir en los entornos de trabajo, especialmente en los casos de actividades forzadas. En ella se recomiendan medidas de protección, que deben proporcionarse a las víctimas de trabajo forzoso u obligatorio como forma de estímulo y cooperación para identificar y castigar a los autores de las violaciones.

Respecto a la realidad del trabajo en domicilio, de acuerdo con las orientaciones de la OIT, en el sector industrial,

es necesario facilitar la transición a la economía formal, ampliando la protección legal, promoviendo el cumplimiento, la generalización de los contratos escritos y el acceso a la seguridad social, y sensibilizando a estos empleados sobre sus derechos.

En lo que tañe a las personas que realizan su trabajo a través de plataformas digitales, donde la actividad plantea dificultades específicas de cumplimiento porque abarca varios países, se defiende el uso de datos generados por su trabajo para monitorear las condiciones de trabajo y las herramientas para definir salarios justos.

### **Pensar en la diversidad y la inclusión**

Las pequeñas y medianas empresas también deben ser conscientes de los problemas de diversidad e inclusión, ya que estas características se han vuelto fundamentales en la evaluación de los clientes en el momento de las adquisiciones, ya que la seguridad, la armonía, el respeto y las oportunidades dentro de una empresa influyen directamente en los resultados.

Según la OIT, una de cada cuatro personas no se siente valorada en el trabajo y las que se sienten incluidas están en puestos más altos. Es necesario darse cuenta de que los altos niveles de igualdad, diversidad e inclusión están vinculados a una mayor innovación, productividad y rendimiento, reclutamiento y retención de talentos y bienestar de la fuerza laboral.

El compromiso para revertir estas realidades debería influir en más empresas para cambios sostenibles y transformadores, combinando el argumento económico a favor de la diversidad y la inclusión con políticas y estructuras legislativas y valores empresariales solidarios.

Para ello, cuatro principios clave señalan pasos para cambios transformacionales y sostenibles, que son aplicables a nivel mundial y a todos los grupos y niveles de la fuerza laboral. Estos pasos pasan por la diversidad y la inclusión, que deben ser una prioridad y parte de la estrategia y la cultura; diversidad en la alta dirección; por altos dirigentes, directivos y empleados, que deben ser responsables de sus actos; y las acciones que deben aplicarse en todo el empleo.

La inclusión se puede resumir como la experiencia que las personas tienen en el lugar de trabajo mientras se sienten valoradas por lo que son, las habilidades y experiencias que aportan, y la medida en que tienen un fuerte sentido de pertenencia a los demás en el trabajo.

## Referencias

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

<https://www.ilo.org/brasilgia/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm>

[https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/8\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/8_Spanish_Why_it_Matters.pdf)

<https://www.ilo.org/brasilgia/temas/trabalho-domestico/lang--pt/index.htm>

<https://www.ilo.org/brasilgia/temas/trabalho-infantil/lang--pt/index.htm>

[https://www.ilo.org/brasilgia/noticias/WCMS\\_766231/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilgia/noticias/WCMS_766231/lang--pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3174688](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3174688)

[https://www.ilo.org/brasilgia/noticias/WCMS\\_841484/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilgia/noticias/WCMS_841484/lang--pt/index.htm)



LATIN AMERICAN  
 QUALITY INSTITUTE



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



**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.**

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

## DICESAR BECHES VIEIRA JUNIOR SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA

*Firma ubicada en el estado de Paraná cuenta con sus lineamientos de gestión ética, servicio total al cliente y compromiso por el Derecho Sustentable.*

Dicesar Beches Vieira Junior - Sociedade Individual de Advocacia es un despacho con más de 40 años de historia. Ubicado en la ciudad de Araucaria, en el estado de Paraná, su fundador fue el Dr. Dicesar Beches Vieira, padre del actual director, Dr. Dicesar Beches Vieira Júnior. A principios de la década de 1990, su padre fue el primer presidente de la Asociación Brasileña de Abogados (OAB) - Araucaria; de 2010 a 2012, el puesto permaneció con su hijo, quien posteriormente prestó juramento como asesor de la OAB-PR, cargo que ocupó de 2013 a 2015. Hoy en día, es consejero en OAB-Araucaria.

Recordando los desafíos derivados del trabajo en la oficina, el Dr. Dicesar señala que hoy en día, el trabajo es mucho más dinámico, ya que diversas fuentes de consulta, estudios y para poner en práctica el conocimiento jurídico. «El proceso se da de forma electrónica, y tuvimos que adaptarnos a la transformación tecnológica y a la forma en que procedimos en el día a día. Los retos se hacen en cualquier segmento. La clave está en estar siempre mejorando, lo que es un distintivo de nuestro despacho», destaca.



La Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible también impregna las agendas en el área de Derecho. El Dr. Dicesar comenta que el crecimiento en cualquier segmento debe ser sostenible y que la Defensa Sostenible es, sin duda, una tendencia que crecerá en el mundo en la postpandemia. «Por lo tanto, incluso en el contexto de un despacho de abogados, se deben crear prácticas alineadas con el consumo consciente y la preservación de la naturaleza. Con el avance y desarrollo del proceso electrónico, muchas firmas quieren cambiar su propia realidad a una vida cotidiana con menos rol. Y esto solo es posible hoy en día con el software legal», explica.

El abogado destaca que la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al lanzar la Agenda 2030, ha creado 17 objetivos para la búsqueda de un futuro sostenible, con un contenido de cobertura global. «Esto es de importancia mundial y debe ir con todos los segmentos, ya sea para poner fin a la pobreza, el hambre, buscar educación, incluida la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos. Estar alineado con estos objetivos, entre otros, es poder contribuir a una ciudad más justa, un país más justo y un mundo más humano», afirma.

### **Atención centrada en la ética, el cliente y el equipo**

ESG, un término que cada vez gana más visibilidad gracias a una preocupación de los diferentes sectores respecto a la sostenibilidad y que corresponde a prácticas ambientales, sociales y de gobernanza, viene alcanzando cada vez

más espacio en el mercado legal. El Dr. Dicesar afirma que Medio Ambiente, Social y Gobernanza son nomenclaturas utilizadas para identificar empresas y negocios que tienen una preocupación con estos temas, lo que incluye también a los despachos jurídicos.

«Después de todo, el escenario caótico e incierto causado por el coronavirus ha despertado la preocupación de más personas con temas relacionados con estos temas. Cumplir con las expectativas de los clientes, cada vez más exigentes y atentos a los temas de sostenibilidad, y estar alineados con los temas ambientales son puntos que interfieren en la reputación de la empresa», sostiene. Para ello, destaca que una buena gestión va de la mano con el éxito de un despacho de abogados. «No hay forma de tener un crecimiento sostenible si no hay una buena gestión», enfatiza el Dr. Beches.

En este contexto, cada empleado de Dicesar Beches Vieira Junior - Sociedad Individual de Advocacia, con su área respectiva, tiene la libertad de crear y avanzar con sus objetivos de crecimiento, siempre dentro del contexto creado en la oficina, para tomar un trabajo decente y transparente.

Para hacerlo, todos deben estar abiertos al cambio. El abogado comenta que, en primer lugar, la firma pasó por la modernidad del proceso digital. «En los días de hoy, ya no se concibe hablar en proceso físico. Aún estamos ante una pandemia que ha cambiado el escenario mundial», señala, explicando que los

servicios online, las reuniones virtuales, los contratos firmados digitalmente, entre otros cambios, demuestran que siempre habrá transformaciones. «¡Y pronto, estaremos en la realidad del Metaverso! Tendremos que cambiar y crecer de nuevo», alienta el empresario.

También llama la atención sobre el Compliance, que hoy es una realidad en la administración pública y el sector privado, siendo de gran interés para el Despacho de Abogados, no solo como oportunidad de carrera y negocio, sino en relación con el ejercicio de la ciudadanía y el aporte a una sociedad más ética.

«Tanto los abogados como los despachos deben seguir el Código de Ética y Regulaciones de la OAB. Pero, independientemente de su tamaño, también pueden adoptar programas de integridad y pre-

vención de riesgos, de conformidad con la Ley 12.846/2013, debido a la frecuente interacción con el gobierno. Nuestra firma ha estado siguiendo este contexto», señala.

Respecto al acercamiento con el público objetivo, el Dr. Dicesar refuerza que la oficina necesita tratar con gran seriedad, profesionalidad y honestidad la prestación del servicio con su cliente. «La especialización es clave para llevar al cliente a la solución que necesita. Y el buscar siempre dar más de lo que el cliente pide, es una de las características principales de nuestro trabajo», concluye.



# REPORTAJES



# TÉTA FLEX

Téta Flex es una empresa que opera con minoristas y revendedores de la industria del mueble y atiende a pequeñas, medianas y grandes tiendas en las regiones de São Paulo y Minas Gerais, con productos y servicios de calidad. Además de la fabricación de muebles de tamaño estándar, los clientes tienen la opción de solicitar camas con medidas especiales.

El director de Téta Flex, Luiz Carlos Rochel, explica que la organización comenzó en 2008, en la fundación de una modesta fábrica de tapicería, que llevaba el mismo nombre, mantenida hasta nuestros días. Inicialmente, el trabajo fue la renovación de sofás, haciendo puffs y sillones, sin embargo, con el tiempo, evolucionaron hacia

la fabricación de camas box, consideradas como el producto estrella de la empresa.

«La empresa fue fundada por una familia humilde y soñadora, con el propósito inicial de proveer para el sustento de la casa. Posteriormente, su esfuerzo y dedicación mantuvieron una excelente calidad en todas sus líneas de productos, proporcionando a Téta Flex ser un referente en el mercado actual de camas box», señala.

Luiz Carlos señala que el nombre de la empresa tiene un gran significado emocional. «Fue creado para honrar a la sobrina de los propietarios, una hermosa niña especial, que pronuncia algunas palabras, entre estas, la palabra “Téta”, que es una



forma cariñosa de llamar a las personas que ama a su alrededor», informa, señalando, que, para agregar mejor el nombre de la empresa, se utilizó la palabra «Flex» para mostrar flexibilidad en el servicio al cliente, creando así el nombre Téta Flex.

Los principales retos que tuvo la organización al inicio de su camino fue el desconocimiento en materias primas para fabricar los productos. Así, cada día se buscaban nuevos proveedores y se ganaba más experiencia. «Con el tiempo, se dieron a conocer en el mercado y fueron los proveedores los que comenzaron a recogerlos», enfatiza.

Siempre apuntando a la excelencia en los servicios, Téta Flex está desarrollando la Calidad Total, implementando algunos programas, como 5S, Kaizen, 5W2H y Ciclo PODC, y sus principales directrices incluyen la organización de sectores, mejora de cada proceso hasta la finalización del producto, herramientas de calidad, mantenimiento de equipos, reducción de residuos y mejor comunicación entre sectores.

Luiz Carlos afirmó que, con su crecimiento, la empresa planifica nuevos proyectos para la implementación de la norma ISO 9001, Compliance, entre otros programas de mejora continua. En este proceso, los obstáculos que surgen se transforman en oportunidades. «Los retos a los que se enfrenta Téta Flex están relacionados a la adaptación y compromiso de cada empleado para contribuir al desarrollo del programa de Calidad Total, que, aunque desafiante, ya está generando buenos resultados en la empresa», afirma.

La agenda con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) también impregna las acciones en la corporación, ya que Téta Flex cree que el desarrollo sostenible es de suma importancia para todas las personas y el medio ambiente. En base a esto, sostiene que, a través de prácticas calificadas

para agregar un buen desarrollo sostenible, el mundo se convertirá en un lugar cada vez mejor.

Para ello, como iniciativa práctica, se fomentan programas de cuidado del medio ambiente, como el reciclaje de plásticos, cartón y telas sobrantes, lo que reduce el impacto nocivo de estos productos en el medio ambiente. El retorno recaudado se utiliza en beneficio del propio equipo. «Los fondos recaudados del reciclaje se revierten a la fiesta de confraternización de fin de año para los empleados. Además, la materia prima utilizada en las estructuras del lecho de caja es la reforestación, reduciendo también el impacto de la deforestación, que es devastadora para el medio ambiente», explica.

Los proyectos de Responsabilidad Social Corporativa también están relacionados con acciones, como la seguridad y salud de los trabajadores, en las que la compañía está invirtiendo en NR12 y 5S -que se encuentra en la primera etapa- para un entorno cada vez mejor para todos los empleados. En relación con el reclutamiento y la diversidad, la empresa cuenta, en su planilla, con ancianos, mujeres, personas que han estado fuera del mercado durante mucho tiempo, así como empleados con la escuela primaria incompleta. «Entendemos que estos empleados tienen pocas oportunidades y están en desventaja en el mercado laboral. Por ello, invertimos en capacitación y desarrollo para nuestros empleados», explica.

A lo largo de este proceso, el principal reto fue la adaptación de los empleados respecto a la implementación de acciones de seguridad y organización en la empresa. Sin embargo, más tarde, todo el equipo se adaptó, ayudando a mantener buenos resultados.

En este contexto, Luiz Carlos llama la aten-

ción sobre la participación de la compañía en un proyecto social que tiene como objetivo ayudar una ONG que acerca a los niños y jóvenes a la educación, la cultura y la ciudadanía, y dirige a los jóvenes a su primer empleo. Esta ONG está ubicada en el mismo barrio de Téta Flex, lo que, a su vez, incentiva a sus empleados a ayudar y comprometerse con esta causa social.

La buena relación con todos los públicos hace que las experiencias positivas lleguen a la empresa. Para ello, junto a los colaboradores, se llevan a cabo proyectos de endomarketing, que cuentan con masaje en la propia organización, regalos, fiestas temáticas, confraternización e incentivo. Todavía en este campo, la empresa mantiene las leyes laborales, con el objetivo de proteger a los empleados y regular las relaciones laborales individuales y colectivas.

La compañía también se preocupa por las ONG y los contenidos de calidad en los canales de comunicación, que son medios para responder a las dudas del público. Respecto a ello, el principal reto es no crear el mismo contenido y mantener siempre las noticias en diferentes formatos, atrayendo la atención del público objetivo.

Con los consumidores, la atención se centra en la calidad, la mejora continua y el buen costo-beneficio. Asimismo, se contempla la comunidad, con la asignación de vacantes a empleados en el mismo barrio donde se ubica la empresa. Y, para los proveedores, se mantiene una buena asociación y comunicación.

Téta Flex siempre busca equilibrar un buen costo-beneficio ligado a la excelencia en calidad de los productos y servicio, teniendo un pequeño índice de asistencia técnica. Con los clientes y proveedores internos, la compañía está en desarrollo para proporcionar un entorno más grande, cómodo y seguro y continuar brindando beneficios

y proyectos de endomarketing a todos.

Aunque la corporación ha estado activa en el mercado durante 12 años, viene estructurando y desarrollándose. En un programa de Compliance, las principales agendas son el apoyo de la alta dirección, que tiene como objetivo apoyar y comprometerse en la planificación y ejecución de acciones; evaluación de riesgos; códigos de conducta; controles internos; formación y comunicación; auditoría y seguimiento; diversidad; e inclusión.

Para ello, los principales retos son poner en marcha las agendas y continuar los proyectos que se han establecido, así como adquirir muchos conocimientos para orientar la implantación e implementación del proyecto de Compliance, desarrollar la cultura organizacional, contar con profesionales especializados en esta área y cultivar valores éticos y de transparencia en todos los niveles de la organización.

En resumen, Luiz Carlos señala que todas estas acciones traen grandes resultados y colaboran con buena reputación, lo que requiere dedicación y colaboración. «Contar con una buena gestión, que pueda realizar un buen trabajo con comunicación, calidad y actuación entre los sectores y procesos productivos, es de suma importancia para la reputación corporativa. La gestión de Téta Flex se está desarrollando a través de capacitaciones y reuniones productivas para que haya una gestión aún más calificada y efectiva», concluye.



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.



## AMADEU & BITES ADVOGADOS ASSOCIADOS

Amadeu & Bites Advogados Associados es un estudio centrado en servicios jurídicos de consultoría y asesoramiento empresarial con experiencia en las siguientes ramas: Inmobiliaria, Contractual, Crédito, Enajenación Fiduciaria de Bienes Inmuebles, Derecho Registral y Notarial y Derecho del Consumidor aplicado al negocio, administración de créditos y cobranza legal y judicial, además de actuar en la parte administrativa que implica la producción de instrumentos jurídicos, con servicio directo al cliente, es decir, consumidores.

Ubicada en Uberlândia, en el estado de Minas Gerais, la firma inició sus actividades en 2003, haciéndose cargo del departamento legal de empresas constructoras y loterías, actuando en litigios y preventivos. Con el tiempo, ha realizado ajustes y reestructuraciones en procesos internos e instrumentos legales para brindar mayor seguridad de desempeño, asistencia y

prevención de pérdidas y litigios. Los doctores Alexandre Alvim Bites Castro y Flávia Roberta Martins Amadeu Bites Castro, socios-propietarios, explican que algunas de estas organizaciones llevan más de 18 años en la compañía.

Recuerdan que, en un principio, los mayores desafíos fueron superar el estigma de ser solo un medio de resolución de disputas ya formadas y dejar de estar asociado a gastos para ser visto por el cliente como una inversión y un aliado que lo asiste en su salud financiera. Para esto identifican los hechos y actúan en la relación de los clientes del estudio con sus propios clientes y contratistas, contribuyendo a la formación de litigios, así como a la identificación de debilidades en los documentos legales existentes y procesos internos para ejercer la atención preventiva de manera eficiente.





En este, los servicios están dirigidos a empresas y particulares que necesitan orientación y apoyo legal en la formación, desarrollo y gestión del negocio, con orientación transparente y estratégica, dando subsidios técnicos y aclarando los riesgos, para que el cliente tenga condiciones para la toma de decisiones.

Las acciones también ocurre activamente en la formación de la empresa, proporcionando desde el principio la conciliación del objeto de negocio con los aspectos legales, financieros, comerciales, procedimentales, ejecutivos, de protección de datos y de servicio al cliente, incluyendo capacitación y capacitación en régimen de cumplimiento interno enfocado en la estructura corporativa del cliente, para que el personal del cliente pueda proporcionar información segura y transparente, que promueve una mayor solidez y capacidad de desarrollo y gestión. «Nuestro desempeño se centra en el negocio específico, dirigido al propósito, modelo de estructura y filosofía de trabajo y desempeño del emprendedor», indican.

La firma también brinda el servicio de clientes y proveedores de clientes cuando existe la necesidad de abordar temas más sensibles o específicos, buscando soluciones legales y alternativas dirigidas a eventuales demandas que están fuera del estándar de negocios, lo que contribuye a la mitigación de disputas y conflictos, y aumenta la tasa de aprobación en relación con la conducta de los clientes emprendedores junto con sus clientes y proveedores, ya que crea un ambiente acogedor y de calidad.

Hoy en día, el mayor desempeño de Amadeu & Bites Advogados Asociados está en la industria inmobiliaria, en la formación del contrato con un enfoque en integrar todos los aspectos legales de la empresa con la parte comercial, financiera y de marketing, cuidando que el contrato sea cohesivo en todos sus puntos, creando los procedimientos necesarios para que cada departamento de la empresa pueda actuar con seguridad en la gestión del contrato, incluyendo la forma de ejecución de los procedimientos de custodia, ejecuciones extrajudiciales y realización de soluciones

con los notarios para casos con cualquier grado de complejidad, además de cumplir con los requisitos municipales, la documentación necesaria y la atención directa al cliente (clientes de los clientes) con transparencia. Esto incluye aclaración de los aspectos financieros del contrato, como la evolución de la deuda y los cálculos sistemáticos aplicados, explicando el precio, la forma de pago, el sistema de aplicación de intereses, ajustes, anticipos, trámites notariales obligatorios y otros puntos que generan dudas.

«Todo esto contribuye a la seguridad jurídica no solo de la relación contractual, sino también del propio negocio, pues genera una mayor estabilidad de la cartera de cuentas por cobrar, reduciendo la morosidad y minimizando drásticamente los litigios, lo que provoca una alta calidad de desempeño, lo que, a su vez, trae como consecuencia bajas tasas de judicialización de conflictos, lo que también hace que nuestros clientes logren una reputación de excelencia», resaltan.

Con el tiempo, con la experiencia adquirida, ya sea en litigios, en servicio directo con socios y clientes de clientes, la firma comenzó a comprender las necesidades corporativas y la importancia de conciliar las diversas áreas de una empresa. «Así, trabajando y sabiendo esto, el desempeño de calidad se produjo de una manera natural, basada en el respeto a los demás, el respeto a la ética, la ley y la transparencia. Como principales retos, tuvimos y tenemos la atención constante a los cambios tecnológicos, las costumbres, los intereses y el creciente grado de demanda de nuestros clientes, colaboradores e incluso aquellos con los que tenemos que tratar en nombre de nuestros clientes», aseguran.



El estudio destaca que el desarrollo sostenible es una necesidad indispensable en la realidad actual y futura, y cuanto mayor sea la contribución de todos a lograr, mayor será la condición de conservación del planeta, de las relaciones sociales, y con ello la forma en que se desarrollan y se desarrollarán los negocios.

En materia de responsabilidad social corporativa, la oficina busca proporcionar a los colaboradores un ambiente de trabajo estable y acogedor, realizando la capacitación necesaria para que puedan desarrollar su función con conocimientos, permitiendo una comunicación constante y armoniosa.

«Esto repercute en toda la estructura de trabajo, que se expande más allá de los límites de la función de una manera natural, lo que resultó de vital importancia en el servicio directo de aquellos consumidores que a menudo tienen dudas sobre cómo deben proceder para resolver sus problemas, lo que les permite tomar la mejor decisión, contribuyendo a la visión de nuestros clientes y consumidores,

de que no somos adversarios, sino verdaderos colaboradores», explican.

En este contexto, uno de los programas que gana protagonismo es la orientación y capacitación de los colaboradores para realizar un servicio al cliente y al consumidor con humanidad y comprensión de las ansiedades que representan los problemas presentados, con una respuesta directa sobre la solución, sin crear un ambiente de conflicto, sino de cooperación en la búsqueda de la decisión más segura.

Como el estudio se ocupa esencialmente de documentos que aún están necesariamente escritos en papel, busca reducir al máximo la producción de copias en papel, digitalizando toda la colección física, archivando y produciendo físicamente solo lo indispensable, ya sea para la economía del papel o la impresión, lo que reduce la producción de basura y la contaminación. «Como venimos actuando desde hace más de 20 años, la limitación tecnológica del tiempo casi requería

la reproducción total de procesos y documentos en entorno físico, que, poco a poco, fueron siendo sustituidos por archivos digitales, con el reciclaje consciente de archivos en papel innecesarios. Para nuestra sorpresa, una de las consecuencias más visibles fue la creación de espacio físico en la oficina, donde antes teníamos un lugar para archivar 55 m<sup>2</sup>, hoy usamos solo 15 m<sup>2</sup>», afirman.

Respecto a la satisfacción de clientes y proveedores, en primer lugar, el enfoque de Amadeu & Bites Advogados Asociados es resolver los problemas de una manera legal, rápida, eficiente y segura, tratando los asuntos con la seriedad con la que uno espera y a las personas de una manera humana, con respeto, ética y sentido común.

Para ello, buscamos una relación cercana con el cliente, especialmente cuando se trata de posibles críticas. «Buscamos conocer la razón que llevó a la crítica y la sugerencia, conocer los hechos, comprender el punto de duda o insatisfacción, e identificar dónde se debe mejorar la comunicación o el procedimiento. Este es un trabajo constante, con la participación de todos los involucrados. La retroalimentación se produce durante los diálogos para tratar los temas propuestos, porque nuestra interacción no se produce solo de manera oportuna, sino de manera constante y sistemática, que es lo que lleva al aumento de la calidad del desempeño laboral y de las comunicaciones necesarias para el desempeño de las actividades», enfatizan.

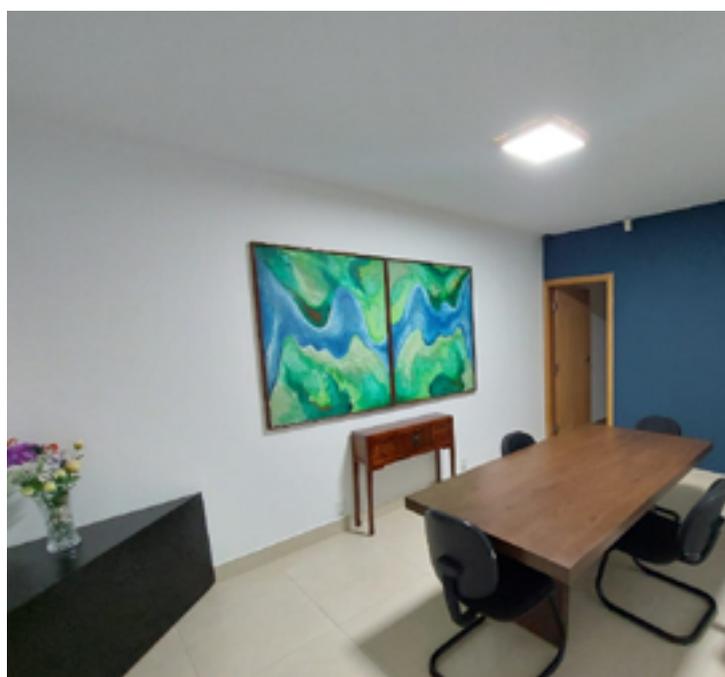
Los socios-propietarios también señalan que, desde siempre, el trabajo implica



actuar de acuerdo con las normas y procedimientos, centrándose en la legalidad y la eficiencia en todos los aspectos de la actuación. Por eso, cuando el concepto de Compliance en Brasil traspasó las fronteras de las grandes corporaciones, la firma ya estaba acostumbrada a trabajar.

«Las agendas en las que siempre hemos trabajado son la metodología integradora de procesos e instrumentos internos producidos, con absoluta atención a los aspectos legales, legales y paralegales, que interconectan todos los actos y procedimientos que realizamos, para que los actos e instrumentos practicados y producidos tengan el valor legal que se espera y es necesario, y el mayor desafío es la exigencia constante de atención y control, sobre todos los procesos internos y externos para que no haya perjuicio de eficiencia, eficacia y rapidez», relatan.

Refuerzan la importancia de una buena gestión para la continuidad de cualquier empresa. «Es a través de una gestión eficiente que aparece el trabajo arduo y muchas veces silencioso, ya que el reflejo de una buena gestión es el resultado positivo y eficiente de lo que nos proponemos hacer, es decir, entregamos una prestación de servicios excelente», concluyen.



Amadeu & Bites  
ADVOGADOS ASSOCIADOS

# 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



## C.I. FAMAR S.A

C.I. Famar S.A. es una empresa centrada en la fabricación y comercialización, a nivel local e internacional, de alimentos vegetales a base de grasas vegetales y aceites vegetales, como las margarinas. Ubicada en Santa Marta, Colombia, la organización ha estado en este segmento desde 1989, basada en la mejora constante, al tiempo que promueve el desarrollo permanente de los recursos humanos, asegurando una remuneración justa a los accionistas y buscando el respeto en todo el entorno de actividades.

El servicio cubre los mercados locales e internacionales bajo parámetros de calidad y servicios de alto nivel. «Ofrecemos productos orgánicos para la industria de panadería y galletas, así como nuestra capacidad técnica para desarrollar productos especializados para la industria alimentaria u otras», dijo.

La corporación también señala que su principal política es satisfacer a los clientes con productos de excelencia, entregas puntuales y soporte técnico basado en un sistema de Calidad que busca mejorar cada proceso para mantener, optimizar e innovar las actividades diarias, involucrando a proveedores, cadena de distribución y clientes finales.

Entre los productos, las margarinas tienen una variedad, como la Multipropósito, 100% vegetal. Es elaborada a partir de aceites vegetales emulsionados con agua y agentes emulsificantes de alta calidad, cristalizados y homogeneizados en equipos de alta presión y bajas temperaturas que le confieren una consistencia cremosa y suave.

La margarina de mesa y cocina sin refrigerar está elaborada a partir de aceites vegetales emulsionados con agua. La avanzada





tecnología empleada en su fabricación la hacen especialmente suave y cremosa y no necesita ser almacenarla en el refrigerador. Y para repostería, la empresa cuenta con un producto propio que le da suavidad especial a las masas.

A su vez, el aceite vegetal Topacio es un producto elaborado a partir de la fracción líquida del aceite de palma, conocida como oleína de palma. Es ideal para el uso doméstico en la fritura de todo tipo de productos comestibles. Resistente a procesos oxidativos, lo que le confiere una vida útil muy larga. Se caracteriza por su alto rendimiento, así como por el hecho de no dejar sabores u olores residuales sobre el producto frito.

Desde su laboratorio de calidad, todos los

procesos necesarios para garantizar la higiene y calidad de los productos, para lo cual se monitorizan y verifican profesionales cualificados.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, la compañía está atenta a la comunidad externa, posibilitando oportunidades, ya que mantiene un compromiso con el progreso del territorio y la región Caribe. En esta, el 80% del personal proviene de esta área. Según la corporación, todo el talento humano de C.I. Famar S.A. está comprometido a perseguir y mantener el desarrollo de la organización.

Con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las iniciativas también abarcan temas y cuidado del medio

ambiente. Para ello, la empresa adoptó cambios en sus procesos y aplicó mecanismos para reducir, mitigar y controlar los impactos generados por su actividad productiva. Un ejemplo es la implementación de un sistema fotovoltaico a través de paneles solares, que generan energía renovable. Según la gerencia de Famar, este sistema reduce aproximadamente 64 toneladas de emisiones de dióxido de carbono por año, lo que representa alrededor de 3200 árboles plantados.

El uso de gas natural para la generación de vapor permite la eliminación completa de las emisiones de partículas de la empresa, mitigando los efectos de la contaminación y reduciendo la generación de gases de efecto invernadero, lo que mejora la calidad del aire en el área de influencia. La responsabilidad también está presente en el tratamiento de residuos sólidos y líquidos, de acuerdo con

los requisitos legales establecidos en Colombia.

«Gracias a todas estas iniciativas de vanguardia, C.I. Famar S.A. se compromete a garantizar la seguridad de los empleados, visitantes y clientes, apuntando a la preservación del medio ambiente como parte de su responsabilidad corporativa», enfatiza la gerencia.

Este conjunto de acciones da como resultado una reputación positiva, ya que la gestión se guía por la Calidad. Con esto, la empresa pretende ampliar su capacidad refinadora actual, así como ampliar la comercialización de productos sólidos y líquidos de acuerdo con las demandas del mercado nacional e internacional. «Para este año 2022, la meta es expandir las exportaciones a Venezuela, las Islas del Caribe, América del Norte y Central», concluye.





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.



Mikaeli Mendonça  
ADVOGADA

#### 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: mendoncaa.adv@gmail.com

## CASTORENA, LEYVA Y SÁNCHEZ RUCOBO ADVOGADOS (CLSR ABOGADOS)

Ubicada en Ciudad De México, CLSR Abogados se dedica a brindar servicios legales de alta calidad para empresas, independientemente de su tamaño. Las actividades comenzaron en 2014 con el esfuerzo conjunto y la experiencia del Dr. Guillermo Castorena Álvarez, actual socio, y el Maestro Luis Enrique Sánchez Rucobo y Huerdo.

Según el Dr. Guillermo, el equipo se esfuerza por apoyar a las micro y medianas empresas y a la industria, promoviendo su crecimiento saludable y brindando servicios, para que puedan desarrollarse, y de acuerdo con el sistema legal. «Consideramos que la provisión de servicios legales, lejos de ser un costo para la empresa, se trata de una inversión que repercute en la generación de utilidades y la disminución de contingencias que se ven reflejadas en el detrimento del capital de la empresa», explica.

El despacho cuenta con un programa de Calidad Total en el que hay dos focos principales. En primer lugar, está la satisfacción total del cliente y, en segundo lugar, no menos importante, el equipo. El Dr. Guillermo señala que, en el caso de los clientes, la calidad y el servicio siempre están a cargo de uno de los socios que siempre mantiene comunicación con el cliente para comprender las necesidades y, en su caso, proporcionar

y coordinar el soporte inmediato. «Todos los clientes cuentan con el número de móvil de los socios, de tal forma que pueden tener contacto directo. La relación y comunicación con los clientes es una prioridad para la firma», enfatiza.

En el caso de los recursos humanos, la comunicación es un elemento esencial, ya que cada socio conoce y verifica el estado del trabajo que realiza cada abogado. También hay un entrenamiento constante para ellos. «Se han planteado esquemas en donde cada socio y abogado realiza una exposición semanal, al resto del personal para el estudio y análisis de temas específicos, logrando el enriquecimiento y conocimiento en general», dice.

Señala que el momento de la pandemia del covid-19 se presentó como un reto, porque es un parteaguas y modificó los esquemas de comunicación y desarrollo de las actividades. Sin embargo, la firma supo adaptarse satisfactoriamente, fortaleciendo el trabajo y, sobre todo, los vínculos. «Como siempre, nuestra meta es continuar creciendo como firma, en todos aspectos, humanos y de servicios», afirma.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) obtienen el apoyo de CLSR Abogados. El despacho cree que, en la me-

didada en que esta agenda se convierta en una realidad, será posible garantizar que la humanidad no solo sobreviva, sino que también tenga una vida mejor.

«Alimentos, educación, igualdad, desarrollo sostenible, salud, fomento de crecimiento económico, etc., así como medidas para detener el cambio climático, son elementos básicos para un mejor mundo, y sobre todo una mejor sociedad, en donde sean defendidos con fuerza los derechos de cada ser humano, sin importar, raza, género, idioma o religión», menciona, agregando que el despacho defiende los ODS a diario, ya que gran parte del trabajo es la defensa de los derechos humanos ante las autoridades.

La atención a la comunidad externa está presente en las iniciativas CLSR Abogados dirigidas a la Responsabilidad Social Corporativa. Uno de los proyectos es el trabajo de sujetos pro-bono, que se ha llevado a cabo desde los inicios de la empresa. «Siempre hemos estado comprometidos con la sociedad y sabemos que muchas veces la contratación de buenos servicios jurídicos está limitada por el coste que esto supone, por lo que lo atendemos de forma gratuita», explica.

La firma también cuenta con un programa de apoyo a las pequeñas empresas, en el que se ofrecen servicios a un costo muy bajo, con el fin de promover el nacimiento de negocios saludables con bases sólidas de crecimiento. Las acciones también giran en torno al compromiso con las nuevas generaciones, con socios que ofrecen formación, conferencias y

proyectos gratuitos. Finalmente, la firma ofrece a los estudiantes la oportunidad de proporcionar pasantías en trabajo social y profesional, ayudando en la formación y experiencia de nuevos abogados. «En la firma estamos convencidos de que, la práctica es la mejor forma para aprender nuestra profesión. Nuestros programas además de brindarnos una enorme satisfacción han logrado incrementar nuestra lista de clientes, pues hemos sido recomendados a través de estas acciones», garantiza.

Dr. Guillermo señala que, sin duda, en términos de Responsabilidad Social Corporativa, la principal iniciativa ha sido la atención a temas pro-bono, debido al compromiso presente en la oficina desde el inicio de las actividades. «Lo seguiremos haciendo, es nuestro granito de arena para generar una mejor sociedad y negocios prósperos que incrementen el crecimiento económico en nuestro país», enfatiza.

Afirma que la «principal arma» del equipo es la comunicación, especialmente en temas asociados a la satisfacción del cliente y del proveedor. Para ello, la firma se mantiene en contacto dentro y fuera de la empresa, buscando siempre la amplia satisfacción de necesidades, especialmente creyendo ampliamente en la oportunidad de crecimiento y mejora.

«Mediante nuestras redes sociales, hemos creado un vínculo con la gente interesada en nuestros servicios, realizamos publicaciones de interés continuamente y derivado de la comunicación que tene-

mos con ellos en estos medios, priorizamos la información que damos a conocer, con el fin de establecer un vínculo que dé lugar a una comunicación continua y fluida, en donde pueda brindarse información de interés, no sólo a clientes, clientes potenciales, sino a toda persona que tenga interés por saber más sobre las diferentes materias de nuestra firma», explica.

Con ello, la cantidad de información y la facilidad con la que llega a las personas se presenta como un reto. El Dr. Guillermo comenta que ganar preferencia es cada vez más complicado, pero, a la vez es enriquecedor, ya que es posible alimentarse de la información de los colegas, logrando un intercambio beneficioso para todas las partes.

La firma cuenta con un Programa de Cumplimiento, en el cual, desde su implementación, se ha realizado análisis de riesgos, establecimiento de medidas de mitigación y pleno conocimiento de riesgos que solo pueden ser controlados. En este contexto, se han elaborado diferentes políticas de Compliance y se han difundido continuamente entre los empleados, para que todos tengan muy claro el papel que desempeñan en la empresa.

«Las pautas del programa son el óptimo cumplimiento normativo aplicable a la firma (laboral, fiscal, corporativo principalmente) la comunicación al interior y la capacitación para poder poner en práctica las políticas y medidas implementadas. Como reto, podemos mencionar la continua actualización de todos los miembros

del equipo, con el fin de tener un desempeño siempre alineado a la Ley», comenta.

Dr. Guillermo resume que la buena reputación es de gran importancia. «Como cualquier ser humano, no estamos exentos de errores, sin embargo, la gestión que realizamos ante algún caso es una comunicación inmediata y transparente con el cliente, brindando las soluciones pertinentes, siempre dando la cara y denotando la amplia responsabilidad que tenemos ante cualquier eventualidad», concluye, reforzando que la mayoría de los clientes derivan de recomendaciones de otros clientes: «Nuestra reputación es un elemento de gran valor para nosotros».



# 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!**

# HOTEL EDEN BY BLUEBAY

Ubicado en la ciudad de Oruro, en Bolivia, el Hotel Eden tiene el servicio hotelero como actividad principal y el entretenimiento, supermercado, restaurante y cafetería como secundario. El servicio está dirigido a diferentes clientes, tanto a nivel local como nacional e internacional. Los servicios cuentan con ofertas especiales para empresas privadas y públicas, siendo estas las mayores referencias de atención.

Las actividades comenzaron en la administración de 2007 con eventos y convenciones. Con la continuación de la obra, posteriormente, el hotel inauguró el café-bar en el último piso del edificio llamado

“Up Café Bar”, siendo el único de su categoría, debido a la vista panorámica.

El administrador del Hotel Eden, Lic. Henry Pillco explica que las inversiones se estaban llevando a cabo gradualmente. En la administración de 2008, en el quinto piso, se inauguró el gimnasio «Perfect Body», que se convirtió en el primer espacio completo con salas de spinning, sala de aparatos, sala de cardio y sala de aeróbicos y deportes de contacto.

En 2009, se inauguró el sector de piscina y sauna en el tercer piso, llamado «Varadero Spa», que cuenta con ambientes atem-





perados, piscina atemperada de 50m, sauna seco y vapor, salas de jacuzzi, canchas de raquet y wally. En el noveno piso, se instaló el restaurante «Solarium Asador», con vistas panorámicas de toda la ciudad y servicio de platos nacionales e internacionales.

«En la gestión 2009 ya se finalizaba todos los detalles para la apertura del servicio de hospedaje, En 10 de febrero de 2010, se inauguró con todos los servicios de 5 estrellas y listos para recibir nuestros primeros huéspedes para la entrada del carnaval», recuerda el Lic. Henry, puntuando que, após esse evento, outro projeto já estava em andamento; como última área do hotel, foi inaugurado em maio de 2010 o primeiro supermercado da cidade de Oruro.

Señala que, al inicio de la construcción del hotel, se encontraron varios desafíos debido a la infraestructura, declarada patrimonio de Oruro. Así que su fachada tuvo que ser mantenida. «Gracias al trabajo de profesionales especializados, fue posible mantener la fachada del hotel, que data de principios del siglo 20», explica.

Excelencia y calidad impregnan todas las acciones del equipo. Para ello, en 2020, el hotel implementó un programa de gestión de calidad según la norma ISO 9001. El Lic. Henry explica, sin embargo, que la pandemia de la covid-19 ha obligado momentáneamente a detener el proyecto, ya que la empresa ha tenido que reajustar manuales de funciones y procedimientos, ya que el reto

es hacer de la organización un icono de Oruro, donde los ciudadanos puedan sentirse identificados.

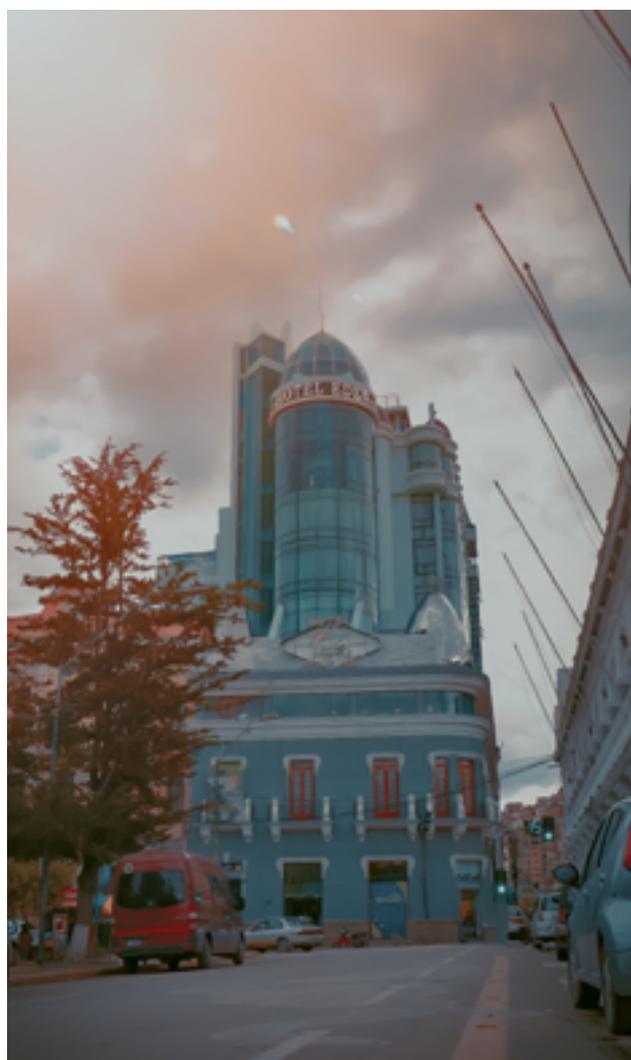
La atención también se centra en las cuestiones ambientales. El equipo es consciente de las acciones en el día a día, aunque no estén establecidas en un programa. Esta relación incluye la separación de residuos sólidos, la reducción del uso de papel de oficina, la implementación digital de todas las operaciones y servicios que integran la política de conservación. En este contexto, el principal reto fue capacitar a los empleados para estas prácticas tanto en la empresa como en la casa.

También en esta zona, el hotel implementó el reciclaje y separación de residuos sólidos. Cada año, se genera un presupuesto para ayudar a las campañas solidarias o navideñas. Según el Lic. Henry, la empresa trabaja con papel reciclado y los envases utilizados en el supermercado y en todo el hotel son biodegradables. «Optamos por productos regionales para incentivar el movimiento económico local, nuestro mayor desafío es mantener los estándares de calidad de un hotel de 5 estrellas y adecuarnos lo más rápido posible a todos los cambios tecnológicos y humanos que pudiera haber», enfatiza.

En relación con la comunidad externa, a través de acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, uno de los proyectos que gana protagonis-

mo es la ayuda voluntaria mensual a la residencia de ancianos. Durante los conflictos electorales de 2009, el hotel colaboró con suministros y ayudó a la policía y los manifestantes, así como a los presupuestos para las campañas navideñas.

El Lic. Henry llama la atención sobre la satisfacción del cliente, que se basa en



proporcionar un servicio de calidad, personalizar a los empleados con los consumidores, crear promociones y descuentos que demuestren el valor del hotel para los clientes y proveedores y volver a la lealtad.

En el área de hotelería «Eden», la satisfacción de los huéspedes es una prioridad neutral para lo cual se ofrecen una variedad de servicios complementarios que ayudan a cumplir con el objetivo. «Nuestros huéspedes terminan satisfechos, porque tienen a su disposición todos los servicios necesarios que ayudan a tener una estancia agradable», comenta.

En el área de la piscina «Varadero», el hotel mantiene los ambientes completamente limpios y con la instrucción de personal capacitado y certificado para un aprendizaje adecuado a las necesidades de los clientes. En la parte del gimnasio «Perfect Body», las habitaciones están separadas de las diferentes áreas: aeróbic, spinning, cardio y culturismo. Todos cuentan con certificación y años de experiencia, logrando así un desempeño efectivo en los clientes que confían en el servicio de Hotel Eden.

En la zona del restaurante «Solarium», los servicios cuentan con todas las medidas de bioseguridad, con productos

frescos preparados de forma higiénica por los empleados. Y en el área de supermercados «Eden», se ofrece una amplia variedad de productos de acuerdo con los requisitos de los clientes, con artículos debidamente establecidos en el mercado, promociones, descuentos y regalos por la lealtad dada al servicio.

La ética y la seguridad también son pilares para el cuidado. Con este fin, en todos los ámbitos, están en vigor las leyes que rigen a las autoridades. «Se cumplen al pie de la letra, ya que somos una de las empresas que más reconocidas en la ciudad de Oruro y el cumplimiento de leyes nos ayuda a brindar nuestro servicio de forma correcta», comenta.

Todas estas acciones dan como resultado una reputación positiva para la organización, un proceso que está totalmente ligado a una buena gestión. Para el administrador de Hotel Eden, una buena gestión fortalece la satisfacción de los empleados al ver que el trabajo realizado por ellos da sus frutos y se extiende a la comunidad externa. «De esta manera, ayuda a aumentar las fuentes de empleo, los incentivos económicos y los nuevos vínculos comerciales con proveedores y clientes», concluye.



**DIRECCIÓN**  
**ESTRATEGICA**  
nuevas ideas, líderes y negocios

**...sin objetivos**  
**no hay DIRECCIÓN**

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

## LEGEM ATTORNEYS AT LAW, SC

Legem Attorneys At Law es una firma de abogados conformada por especialistas en una variedad de disciplinas legales, con despacho en el norte, bajío y centro de México, y servicios con los más altos estándares de ética profesional, calidad y excelencia. El asesoramiento da servicio a todos los sectores empresariales, incluidos los sectores industrial, comercial y de servicios, entre los que destacan la industria metalmecánica.

El director general de la firma, Dr. Oscar Conde Medina, explica que las actividades comenzaron en enero de 2005, siendo el asesoramiento jurídico corporativo la principal área de actividad. El equipo también

se dedica a litigios del área civil, mercantil, penal, familiar, administrativo, de amparo y fiscal. La asesoría incluye derecho corporativo, bancario, ambiental, migratorio e inmobiliario, así como cumplimiento normativo, abarcando temas de prevención de lavado de dinero, protección de datos personales, anticorrupción, evaluación y gestión de programas legales y regulatorios, entre otros.

La firma señala que su principal compromiso es apoyar el crecimiento de los clientes mediante la prestación de servicios legales orientados a la protección de los intereses personales, económicos y comerciales.



En esto, algunos puntos se observan y mantienen, como ser una firma de abogados dedicada a apoyar el crecimiento de la inversión extranjera en México; tener experiencia en la implementación de estrategias de expansión empresarial en el país; tener alianzas nacionales e internacionales con firmas de abogados y contabilidad, lo que permite la prestación de un servicio integral a los clientes; y rapidez y excelencia en los servicios.

El Dr. Conde Medina señala que la calidad y la excelencia impregnan todos los objetivos en el despacho, especialmente en relación con la atención y las áreas de especialización. En Civil, la práctica abarca cualquier disputa contractual derivada de operaciones de compraventa, donación, arrendamiento, prestación de servicios profesionales, mutua, contrato de prenda e hipoteca, así como cualquier disputa relacionada a la posesión y propiedad de bienes inmuebles.

La experiencia del equipo también permite litigar a favor de los clientes por quiebra comercial, suspensión de pagos y quiebras, contratos mercantiles derivados de transacciones comerciales, créditos otorgados con garantía hipotecaria o prendaria, seguros y garantías, así como atención judicial o extrajudicial de deuda documentada en pagarés, cheques y facturas.

En el ámbito de la Familia, la atención se produce en relación con los conflictos relacionados con este núcleo, entre los que se encuentran los procedimientos de divorcio necesarios o voluntarios, la anulación del



matrimonio, la separación provisional de los cónyuges, la paternidad, la afiliación, la manutención y la herencia.

A su vez, el área Penal incluye la defensa de los intereses de las personas físicas y morales, nacionales o extranjeras, ya sean de carácter patrimonial o personal —vida, familia, integridad y honor— ante las autoridades administrativas y judiciales de jurisdicción local y federal. Según la firma, para evitar que los clientes se vean perjudicados, se brindan servicios en el área de prevención de pérdidas y control de riesgos.

En el ámbito del Derecho Administrativo, el despacho se ocupa de las controversias derivadas de las relaciones entre autoridades administrativas y privadas, tales como la suspensión, cierre o demolición de obras realizadas en bienes inmuebles, autorización o denegación de licencia de uso de suelo, desarrollo de adjudicaciones y, en general, cualquier controversia de carácter administrativo derivada de la intervención de autoridades municipales, estatales y federales.

En el área de Protección, la práctica constante de los abogados permite una forma asertiva de defensa de los clientes frente a la acción u omisión de cualquier autoridad que afecte sus garantías individuales.

Legem Attorneys At Law también sirve en el área de Asesoramiento. En derecho societario, el equipo brinda consultoría en todos los aspectos legales que atañen a la organización, desde su constitución hasta la instrumentación de actos y contratos encaminados al inicio de actividades y al mantenimiento de operaciones. En Inversión Extranjera, el servicio se dirige a actividades económicas y adquisiciones con regulaciones específicas dentro del marco legal relacionado con la inversión extranjera.

Los abogados también han estado inmersos en varios procesos de fusiones, adquisiciones e inversiones, asesorando a empresas extranjeras en la conclusión de alianzas estratégicas con corporaciones mexicanas, así como en la adquisición de participaciones minoritarias y mayoritarias en ellas.

La firma también brinda servicios de asesoría bancaria y crediticia a instituciones bancarias mexicanas y extranjeras, en la estructuración, reestructuración de financiamiento y negociación con el cierre de estas operaciones. En la parte Consultiva, se enumeran Comercio Exterior, Regulación Migratoria, Propiedad Industrial, Legislación Laboral, Inmobiliaria y Legislación Ambiental.

El Dr. Conde Medina señala que, en todas las acciones del despacho, la satisfacción del cliente y del empleado es esencial. Para ello, se implementan iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. «Como consultores legales, estamos seguros de que nuestros servicios impactan directamente en nuestra reputación nacional e internacional. Por eso, conocemos el alto impacto de nuestra responsabilidad social corporativa», garantiza. También explica que todos los clientes son empresas mexicanas con inversión 100% extranjera. Ante esto, el principal reto es trabajar con diferentes culturas, lo que, a la vez, hace que la firma mantenga los estándares de excelencia en todo momento.

Con un programa de cumplimiento implementado, que garantiza la ética y la seguridad, Legem Attorneys At Law valora la reputación a través de una buena administración. «Una buena gestión es vital, ya que depende de la confianza de nuestros clientes. Trabajamos día a día para mantener una excelente gestión de nuestra reputación», resume el Dr. Conde Medina.



# 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 Castell • 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

## GRUPO INTERNATIONAL

La actividad principal de Grupo International es la implantación de empresas extranjeras en Brasil, satisfaciendo todas las necesidades para la constitución de estas, como las enfocadas en la emisión de visas para extranjeros, consultoría en marketing, BPO y outsourcing y representación legal para extranjeros domiciliados en el extranjero (además del servicio de administración para ellos). También se dirige a las demandas relacionadas con la apertura de organizaciones en el extranjero (offshore).

Ubicada en el estado de São Paulo, la empresa inició sus actividades en el año 2000, aún con la razón de la empresa de Consultoría Internacional, expandiéndose rápidamente, convirtiéndose en una referencia internacional por la agilidad ofrecida y la confianza pasada, ya que, para que una empresa o un inversionista extranjero se establezca en Brasil, un representante legal y un administrador domiciliado en el país son indispensables.

La historia de Grupo International está marcada por los logros y la superación. Apasionada por su trabajo, la CEO Priscila Campos siempre se ha sentido movida por grandes retos, era nueva y conquistó su espacio destacando con sus conocimientos en las Cámaras de Comercio de Francia y Portugal, convirtiéndose en un referente. Ella señala que se siente orgullosa de todos los logros, y el mayor de los cuales fue convertirse en quien es hoy. «Constituí mi empresa sin capital, sin empleados y sin fuente de ingresos. Empecé

sola y con una hija recién nacida», enfatiza. Hoy en día, los servicios de la corporación se dirigen principalmente a los inversores extranjeros que desean expandir o abrir empresas en Brasil.

Priscila señala que el enfoque principal de la empresa es desarrollar la satisfacción total del cliente. Además de un programa de Calidad Total para un servicio excelen-



te, la organización valora la gestión participativa, la constancia de los propósitos, las mejoras continuas, la delegación y la no aceptación de errores. Comenta que todas estas pautas solo son posibles a través de la dedicación y la disciplina. «Los cambios y las evoluciones ocurren en un espacio de tiempo muy corto. Implementar la gestión interna de procesos fue un reto, porque, solo con mucha disciplina y compromiso, garantizamos la excelencia en todos los servicios prestados y cero errores», afirma.

La CEO llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que constituyen una agenda de extrema importancia, ya que representan la búsqueda de los derechos humanos y un desarrollo que tiene en cuenta los ámbitos económico, ambiental y social, un hito en la búsqueda de un mundo mejor para esta y las generaciones futuras, y determina acciones para acabar con la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el medio ambiente y hacer frente al cambio climático.

Como parte de ello, Grupo International cuenta con programas de cuidado ambiental y prácticas sostenibles, implementados desde 2019. En uno de ellos, la empresa orienta a todos los empleados para evitar el desperdicio y adopta las siguientes prácticas: apagar los monitores de la computadora después del trabajo y todas las lámparas; usar conscientemente hojas de papel y desechar la basura correctamente; no desperdiciar agua; e invertir en reciclaje. «Todas las normas adoptadas ya se han completado. Actualmente, estamos orientando lo más posible, y siempre las preferencias son por el uso de energías limpias, como es

el caso de la energía solar y eólica», garantiza Priscila, quien hoy actúa como representante legal y administradora de un proyecto eólico ubicado en la Región Nordeste.

Considerando la comunidad externa, la compañía ha desarrollado actualmente un programa de formación profesional para jóvenes y adultos. Se trata de cursos variados para diversas áreas de administración, gestión financiera y emprendimiento. «Hemos tenido éxito al brindar a los jóvenes oportunidades de carrera y en el mercado laboral», afirma.

La atención también se centra en la satisfacción del cliente y del proveedor. Para ello, se adoptan prácticas que garanticen la calidad y la credibilidad. «Inicialmente, creemos que todo es de adentro hacia afuera. Con ello, ofrecemos a nuestros clientes internos un entorno de satisfacción y calidad en todos los procesos», afirma.

En este campo, el equipo busca entender quién es el cliente, satisfacer las necesidades y objetivos, ser amable y humano, estar siempre presente para asistir y guiar en la toma de decisiones e invertir siempre en calidad y herramientas para garantizar agilidad en el servicio al cliente interno y externo.

Por ello, la empresa invierte mucho en una atención al cliente rápida y ágil, satisfaciendo las demandas con la mayor calidad posible y garantizando una satisfacción total. En el caso de posibles críticas o incluso insatisfacción en el servicio ofrecido, la corporación lo considera como algo constructivo, por lo que puede dedicarse a encontrar estrategias y medidas de solución.

En estas situaciones, Priscilla explica que la autoevaluación, como retroalimentación, es uno de los primeros procedimientos adoptados en la empresa, ya que existe mucha complejidad. Se realiza en estas dos etapas: la primera internamente, cuando el empleado debe responder un cuestionario que le haga reflexionar sobre su desempeño en actividades y resultados, identificando fortalezas y debilidades. La segunda es cuando los clientes externos evalúan los servicios prestados, la agilidad a cambio y la solución de las necesidades.

Toda la empresa, incluidos empleados, gerentes, socios y proveedores, también sigue un conjunto de reglas establecidas para garantizar una estructura calificada y satisfecha. Las principales agendas pasan por definir una estructura bien construida a partir del mapeo de riesgos, elaborar un plan de conducta y ética bien definido, mantener siempre un equipo calificado, ofrecer capacitación para garantizar la calidad en los procesos y una gestión comprometida, acompañando ajustes continuos para la optimización de los procesos.

Considerada una de las herramientas más importantes de todo el proceso de implementación de compliance en el Grupo Internacional, el canal de reporting aumenta la credibilidad de las acciones ante los empleados, lo que redundará en una mayor implicación del equipo en los procesos. «Para nosotros, fue el mayor desafío de implementar. Pues, el canal de denuncias debe garantizar la seguridad del denunciante, el anonimato de los implicados en la

denuncia y, principalmente, debe servir de puerta de entrada a la información que será despejada y, una vez verificada, resuelta con la aplicación de las sanciones previstas en el Código Ético», resume.

Para asegurar la satisfacción y el protagonismo en los grupos de interés, la organización invierte en marketing, preparación de contenidos que contribuyan al desarrollo de las empresas y toma de decisiones de emprendedores e inversores.

Priscila refuerza que una gestión eficaz es esencial para la empresa, ya que garantiza más credibilidad a clientes y socios. «Su gran relevancia es mantener nuestra competitividad en alza en el mercado, convirtiéndonos en un referente en excelencia en los servicios prestados. Con ello, es más sencillo ganar y retener clientes, apoyándoles siempre en la expansión de su negocio y en la captación de nuevas inversiones», concluye.





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



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

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

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

 71288678

# ATTO EXP EMPRESARIAL

Con más de 10 años de experiencia en el mercado, Atto EXP Empresarial se especializa en desarrollar e implementar procesos de gestión financiera y gestión empresarial, así como asesorar en proyectos de inversión para pequeñas, medianas y grandes empresas. Con sucursales en Araraquara y Ribeirão Preto, y con puntos de servicio en São Paulo, en el estado de São Paulo, en Florianópolis, Santa Catarina, el enfoque principal de la empresa es maximizar la rentabilidad del cliente. En esta, la consultoría de negocios se lleva a cabo con el objetivo de la organización y optimización de procesos, reducción de costos y maximización de beneficios de acuerdo con los objetivos definidos.

La corporación surgió del perfil emprendedor de João Fossaluzza, actual vicepre-

sidente, y Samara Fossaluzza, CEO, quien siempre tuvo el sueño de emprender algo innovador y transformador. Así, dos administradores de empresa identificaron juntos una demanda reprimida en el sector de asesoría financiera y gestión empresarial. Ambos tuvieron sus trabajos y funciones, en los que, a través de la oportunidad presentada, decidieron iniciar una gran andadura de éxito, cumpliendo el sueño de emprender a través del Atto EXP Empresarial.

«Emprender no es algo simple, es una elección, pero es satisfactorio. Al inicio de Atto, existía un alto grado de dificultad, con varias barreras por conquistar en el mercado, lo cual es común para una nueva empresa de nuestro segmento. Pero con un trabajo serio y de calidad, siempre

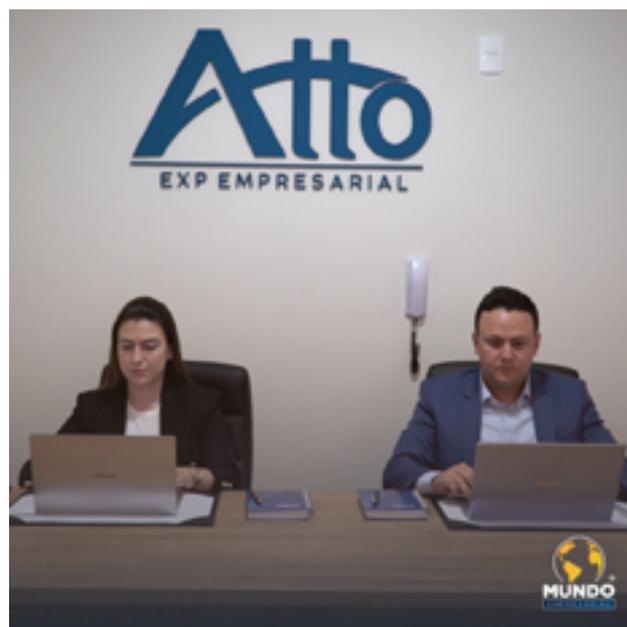


buscando entregar lo mejor al mercado financiero y de gestión, se ha logrado la oportunidad de aplicar la metodología de Atto a los primeros clientes, demostrando el diferencial de la empresa en el mercado», comentan.

A partir de ello, Atto EXP Empresarial creció y amplió su negocio, teniendo como actividades principales la consultoría de gestión empresarial y financiera, así como la consolidación en la estructuración de operaciones de crédito y financiamiento en los mercados financieros y de capitales, siendo un experto en agronegocios, atendiendo a todo el público que demanda consultoría personalizada y todos los objetivos de clientes y grupos de interés con calidad.

«Podemos decir que, actualmente, Atto es una empresa exitosa que cuenta con una metodología innovadora en la gestión empresarial, siendo incluso reconocida y premiada como excelencia e innovación en consultoría empresarial y financiera», comentan.

Tres bloques conforman las operaciones de la empresa. El primero es «Atto Consultoria», con consultoría en gestión empresarial y gestión financiera, centrándose en maximizar la rentabilidad. Este bloque cuenta con una amplia cartera de clientes y tiene como metodología la elaboración de un diagnóstico de negocio completo y diferenciado, proponiendo a continuación todo el plan de acción estratégico, centrado en resultados y rendimiento, involucrando todos los activos de la empresa, con soluciones en finanzas, gestión organizacional, recursos humanos y operaciones, gestión estratégica comercial, plan de negocio, valoración, auditoría de procesos, compliance, gobierno cor-



porativo, plan de sucesión, valorando siempre la calidad, sostenibilidad y desarrollo socioeconómico de los clientes, y trabajando con empresas de todos los segmentos y tamaños del mercado.

«Atto Agro» está dirigido a operaciones de crédito rural, inversiones y consultoría agroindustrial con la profesionalización de los clientes, siendo una herramienta para el crecimiento del sector y trayendo operaciones de desarrollo estructuradas y diferenciadas para diversos fines agroindustriales.

Y «Atto Inversiones» se especializa en operaciones estructuradas en los mercados financieros y de capitales, con un equipo multidisciplinario, que siempre conduce a la mejor solución de crédito y financiamiento con los clientes. Según João y Samara, existe una gran demanda reprimida por parte del mercado de crédito al consumo y, sobre la base, de los recursos disponibles de la fuente de financiación - inversor. Señalan que, muchas veces, la demanda no es satisfecha por varios factores, como la ausencia de documentos, los proyectos de viabilidad económica y



financiera y la planificación estratégica para la aplicación de los recursos.

Para ello, Atto estructura toda la parte operativa, cumplimiento documental y viabilidad económica y financiera. «Lo más importante para Atto es entregar un trabajo de calidad para que los clientes siempre puedan tener un diferencial competitivo en el mercado, aumentando así la rentabilidad y maximizando sus ganancias y productividad», afirman.

La organización está atenta a los desarrollos del mercado, con la creación e im-

plementación de nuevos parámetros de calidad total, para que el servicio y todo el flujo de procesos estén siempre enfocados en la calidad y los principios de eficiencia y eficacia, contando con procesos que faciliten el avance de cada proyecto, con constantes inversiones en capacitación y herramientas tecnológicas.

Así, con los estándares y procedimientos, la empresa tiene como agenda principal un flujo amplio y preciso de cumplimiento, con los lineamientos de la Ley General de Protección de Datos (LGPD), capacitación y tecnologías necesarias, trabajando siempre para que todos los procesos sean siempre transparentes, tanto con los clientes como con el equipo, incluyendo ser reconocida con el Premio «Quality Brasil 2022».

La agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impregna las acciones de la compañía. João y Samara señalan que pensar en las generaciones futuras y la continuidad de la vida son parte de los principios y valores de Atto. «Estamos alineados con los objetivos de generar progreso, crecimiento económico y avances científicos con la amplia preservación del medio ambiente, buscando siempre no dañar la fauna, flora y recursos naturales disponibles en el planeta, tan importantes para todo el ser vivo, para que puedan desarrollarse también con sostenibilidad y así generar un crecimiento saludable para toda la comunidad», enfatizan los empresarios.

Respecto a la comunidad externa, a través de la Responsabilidad Social Corporativa, Atto sigue la estrategia de marketing responsable, manteniendo el compromiso de iniciativas voluntarias, incluyendo ser reconocida por su importancia para el desarrollo social y económico del país.

Ante esto, la corporación cuenta con un proyecto de apoyo al desarrollo económico de los pequeños empresarios y emprendedores para que puedan generar sostenibilidad en sus acciones con el mercado y la sociedad, así como socios e inversionistas en iniciativas que demuestren características de responsabilidad social y ambiental. En la planificación estratégica de Atto está el apoyo al deporte paralímpico. Los principales retos a lo largo de los años son la conexión con buenos proyectos y la transformación socioeconómica con clientes y socios.

Atto también actúa con compromiso permanente, adoptando un comportamiento ético, que contribuye al desarrollo económico con un enfoque en la calidad de vida de los empleados, proveedores de servicios y familiares y grupos de interés, incluyendo ser accionista estratégico en empresas que brindan oportunidades de empleo e ingresos a familias que tienen alguna situación de vulnerabilidad.

Hoy en día, la empresa cuenta con un manual interno, mediante el cual fomenta y aplica todos los estándares allí descritos para cumplir y observar estrictamente la legislación y aplicar principios éticos en su toma de decisiones, preservando siempre su integridad con resiliencia, así como a todo el equipo, la gerencia y los grupos de interés. También se ha desarrollado una metodología en la que la organización re-

cibe datos de clientes basados en la LGPD (Ley General de Protección de Datos Personales, según sus siglas en portugués), pudiendo así trabajar de forma segura y transparente. «Para nosotros, nuestro trabajo solo tiene sentido si lo hace para nuestros grupos de interés», garantizan.

Por ello, la comunicación clara gana protagonismo en Atto, ya que el equipo está dispuesto a escuchar a los clientes, sean cuales sean las críticas. Todo se recoge e incorpora como crecimiento para la empresa. «Es a través de las críticas que podemos estar en constante cambio, haciéndonos crecer, tanto como empresa como personas, para ser mejores cada día», señalan. Además, el feedback con el cliente es constante, para diversos formatos de comunicación, ya sea en herramientas presenciales, virtuales u otras herramientas tecnológicas, buscando siempre entender el posicionamiento del cliente y conducir a la mejor resolución.

João y Samara resumen que una buena gestión es importante para la definición y el control de los objetivos internos y externos, lo que requiere una aproximación con los procesos de la organización. «Es muy importante estar siempre en contacto con el desarrollo de nuestra empresa. Por ello, la importancia de los objetivos y directrices y el seguimiento continuo para que nuestros parámetros de calidad se mantengan siempre altos», concluye.



Escanea aquí



# 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.



Strategic Partner



#AvanzandoJuntos

+51 989 107 828

[apharmperu.com](http://apharmperu.com)

[animalpharmperu](https://www.instagram.com/animalpharmperu)

# INDUSTRIA DE LIMPIEZA BOLIVIANA INLIBOL

Inlibol es una empresa que tiene como actividad principal la fabricación y comercialización de productos de limpieza institucional e higiene personal. Con sede en Bolivia, la organización tiene la misión de satisfacer las necesidades de las instituciones gubernamentales que solicitan productos, brindando un servicio de excelencia y cumpliendo con los estándares de calidad.

El jefe de producción, ingeniero Erick Vladimir Rocha Rodríguez, explica que, como cualquier empresa, Inlibol comenzó de manera residencial, en la casa del geren-

te, hace 20 años. Con el tiempo, la corporación se ha posicionado y hoy es un referente a nivel nacional e internacional de productos de limpieza, cosmética y productos complementarios.

El equipo, totalmente comprometido con el proceso de mejora continua, está compuesto por 10 empleados, directos, y aproximadamente 50 indirectos. En las actividades, los empleados, junto a toda la empresa, observan un proyecto de calidad implementado desde 2021 basado en un programa de Sistema de Calidad Total (SCT).



Izquierda a Derecha: Erick Rocha, Victor Saravia, Vladimir Rocha, Marcelo Bravo, Cristian Macias, Vitalia Pacheco, Fabia Rodriguez, Nataly Rocha, Janeth Vallejos



El equipo también está atento al compromiso de mejorar la calidad. En esto, tanto el grupo administrativo como los empleados deben trabajar en sinergia para asegurar y mantener una mejora constante. En este proceso, las auditorías atestiguan la eficacia del sistema, que siempre debe verificarse.

Erick Rocha señala que actualmente los desafíos van de la mano con el tema de la mejora continua, que requiere una revisión constante de las operaciones y la gestión de los indicadores de desempeño. «La mejora continua, más que ser un concepto, debe ser una filosofía de

vida y trabajo. La adopción ocurre gradualmente y, en el proceso, se cometen varios errores. Por otro lado, la estandarización de los procedimientos y la documentación de los estos es un trabajo tedioso, pero muy importante y vital para el correcto funcionamiento de la empresa», señala.

También en esta lista de directrices está la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Inlibol comparte la filosofía y el paradigma en el que se desarrollan los ODS, ya que se basan en una vida mejor. «Por nuestra parte, el compromiso tanto con nuestros trabajadores, como la sociedad es garantizar productos de calidad, los cuales garantizan una vida más segura en términos de desinfección y más relevante este término por la coyuntura que atraviesa el mundo por la pandemia de la covid-19», afirma. «Asimismo, estas ventas forman parte fundamental para la elaboración de planes de RSE, aportando y ayudando a las instituciones que se encargan de ayudar y tienen misiones nobles como cuidar a niños desamparados, con discapacidad y adultos mayores», añade.

Para ello, la compañía tiene el compromiso y la conducta ética como pilares de los programas de responsabilidad social corporativa. Las iniciativas implican donaciones a instituciones que hacen un bien social para garantizar su sostenibilidad. Se gestiona, por ello, una política de reciclaje, que asegura el correcto manejo de los residuos sólidos, igual salario para valorar el trabajo realizado en la empresa y resaltar la importancia de cada miembro.

«Trabajar en sinergia con proveedores que manejen una corriente similar en términos de responsabilidad social corporativa, y, por último, mejora de condiciones laborales y la conciliación familiar, otorgamos al trabajador medidas que mejoren sus condiciones y faciliten su vida personal y profesional», señala Erick Rocha.

Entre los principales proyectos de Responsabilidad Social Corporativa, Inlibol considera como la ayuda y acción directa más importante y relevante en instituciones donde la prioridad son los niños, específicamente aquellos en situación de vulnerabilidad. Erick Vladimir señala específicamente que la empresa participa activamente en el suministro de insumos de limpieza e higiene personal, así como donaciones a Aldeas Infantiles SOS, FH Bolivia, Centro Terapéutico Puntini y Banco Boliviano de Alimentos.

Los temas ambientales también se plantean en las agendas. En el contexto boliviano, se administra un Plan de Manejo Ambiental que monitorea y prevé un programa para el manejo de residuos sólidos y líquidos y el cuidado del agua. En el caso particular de Inlibol, la empresa está clasificada como una industria de la categoría poco contaminante debido a las materias primas y la acción biodegradable de los productos.

Así, la gestión de residuos de papel y cartón se entrega para su reutilización o reciclaje, así como los envases de plástico. Erick Rocha explica que el impacto se mide gracias a indicadores de gestión, que en este caso se reducen a la reducción del



uso de agua potable en los procesos de lavado, el peso de los residuos sólidos y la calidad del agua desechada al final del proceso.

La empresa sostiene que los empleados son los que hacen posible el proceso global de producción y comercialización de productos. Por lo tanto, hay un cuidado especial con los empleados, con el monitoreo de la satisfacción en las áreas de realización personal, con la seguridad en el trabajo y la capacitación constante.

Con respecto a la seguridad en el trabajo,

la empresa garantiza al empleado la infraestructura, el equipo y la información necesarios para las actividades, sin riesgo. La capacitación en fabricación y gestión de riesgos proporciona preparación para que el operador sea competente dentro y fuera de la corporación, lo que conduce a su realización personal. «El empleado entiende y asimila la importancia de su rol dentro de la empresa, lo que genera un compromiso con la calidad total», afirma.

Respecto a los proveedores, la organización asegura el cumplimiento de las expectativas en términos de puntualidad en el pago, plazos razonables, logística de transporte y control de calidad de cada producto, lo que asegura el cumplimiento del pedido y protege la calidad general del proceso. Finalmente, la prioridad de Inlibol es responder correctamente a las necesidades individuales de cada persona, con respuestas responsables y efectivas a las

expectativas del cliente, asegurando un compromiso con la satisfacción.

En Bolivia, la actividad del Laboratorio Industrial está sujeta a la norma sanitaria, que especifica los lineamientos que se deben seguir en el segmento. En la empresa, estos parámetros son analizados y cumplidos en su totalidad con la ayuda de profesionales técnicos, bioquímicos calificados en el área para cumplir con las buenas prácticas de fabricación, laboratorio y almacenamiento, que son las principales pautas para el correcto desempeño de la industria cosmética.

«Una gestión correcta garantiza la trazabilidad de los productos y la conservación de la calidad, administrar los recursos y dirigirlos en operaciones que maximicen la satisfacción de los clientes es vital para la supervivencia de las empresas», concluye.



INDUSTRIA DE LIMPIEZA BOLIVIANA



*En limpieza integral... una respuesta total.*

Pedidos por mayor y menor  (+591) 71458806

Producción de:	
Alcohol en gel	Limpador y desinfectante de pisos
laboncillo Líquido	Cera para pisos fríos y de madera
Amonio cuaternario	Detergente para lavar autos
Detergente de ropa	Lustra muebles
Líquido vajillero	Dosincrustantes
Desengrasante	Champú
Limpia vidrios	Restaurador de llantas

-  Ganadora del premio "Empresa del año 2021" por LAQI
-  Productos de Uso Institucional y Familiar
-  Mayor porcentaje de materia activa, mayor rendimiento.
-  Desinfecta, Limpia, Desodoriza





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

# GRUPO SOFRATESA

En el mercado desde 1988, el **Grupo Sofratesa** se dedica al diseño, construcción, instalación y mantenimiento de equipos y maquinaria de alta tecnología en los sectores ferroviario, aeroportuario, de telecomunicaciones y de transporte por cable. También actúa en el desarrollo de nuevas tecnologías para la optimización de los sistemas de recolección en los diversos medios de transporte público, además de la importación y exportación de equipos y máquinas de tecnología avanzada y similares.

Con más de 1000 empleados, el principal mercado de la compañía es el sector de infraestructuras de transporte y telecomunicaciones. Entre los proyectos más destacados se encuentran el mantenimiento de Trenes y Sistemas de Telecomunicaciones del Metro de Santo Domingo (República Dominicana); Servicios de Estudios, Diseño, Suministro, Construcción e Instalación del Aerovía de Guayaquil (Ecuador); Diseño, Suministro, Instalación Construcción de infraestructuras; y servicios de Mantenimiento de Sistemas de Telecomunicaciones de las Líneas 1 y 2 del Metro de Panamá, incluyendo la extensión del Ramal hacia el Aeropuerto Internacional de Tocumen.

La gerente de Calidad Corporativa, Mónica Martínez Salerno, explica que, desde su creación, el **Grupo Sofratesa** mantiene la calidad de sus servicios como uno de sus principales valores. Con base en este compromiso, la organización implementó una

estrategia de gestión con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de clientes, socios comerciales, recursos humanos, entidades gubernamentales, proveedores y la sociedad en general, a través del cumplimiento de un programa de Calidad Total.

Asimismo, el enfoque en el cliente y en su satisfacción es el principal objetivo de sinergia entre los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización, lo que ha permitido la realización de proyectos exitosos a lo largo del tiempo. El liderazgo y su conexión con los objetivos



**SR. JOAN GIACINTI** - Presidente Sofratesa



**De Izquierda a Derecha: Yeferson Matos, Wilson Morillo, Frederick Espinal, Miguel Tineo, Elainny Morel, Wally Martinez y Liliana Llovera.**

forman parte de las mayores fortalezas de la empresa, en las que cada miembro de la organización es responsable de sus aportes a las actividades de su ámbito, acompañados por la tutoría de sus líderes, especialistas en cada disciplina, que comprenden plenamente los objetivos establecidos.

Otro eje del programa es la orientación hacia resultados, a través de la implementación de indicadores de gestión cualitativos y cuantitativos, que permitan una estrategia clara y una toma de decisiones oportuna a favor de los objetivos propuestos. La gestión de procesos también ayuda a mejorar el control del rendimiento (eficiencia y eficacia) y la optimización del trabajo.

El desarrollo e implicación de las personas, la capacitación del capital humano, personal cualificado, empoderado y el trabajo en equipo hace que los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad de Sofratesa se construya como una cultura de empresa, bajo el concepto de En-

docalidad. También en esta relación, hacemos hincapié en la mejora continua de los procesos, considerando la aplicación de estrategias hacia los factores exógenos y endógenos que inciden en el desempeño del sistema de gestión de la calidad, logrando la excelencia en los resultados. Asimismo, el análisis de las lecciones aprendidas en cada proyecto, permitiendo la innovación en métodos y procesos, la identificación de riesgos y las respuestas oportunas ante eventos adversos.

Y finalmente, el programa aborda el desarrollo de alianzas, mediante sólidas relaciones con socios comerciales y proveedores de gran trayectoria, permitiendo el crecimiento, bajo el beneficio mutuo, apuntando hacia la ética y transparencia en las gestiones de los proyectos, la responsabilidad frente a las exigencias de Normativas y Regulaciones en pro del compromiso ambiental, el desarrollo de proyectos de impacto social en pro de la movilidad y transporte.



De Izquierda a Derecha: Monica Martinez, Joselinn Quintero, Jose Valderrama y Cristian Tuñon - Panama

Mónica Martínez menciona que la implementación de este proyecto presentó desafíos, como la baja disponibilidad de proveedores que cuenten con implementación y/o certificaciones en materia de calidad. Sin embargo, Sofratesa recomienda y comparte buenas prácticas en pro de garantizar la excelencia en el producto/servicio. Llama la atención sobre la región Centroamérica, donde se disponen de pocos laboratorios especializados para el mantenimiento, calibración y reparación de equipos específicos del sector ferroviario y de telecomunicaciones, lo cual se ha afrontado con la implementación de una gran estrategia logística fuera de la región.

«Sería de gran impacto y aporte en pro del crecimiento tecnológico de la región latinoamericana, el desarrollo de programas universitarios que contemplen la ingeniería de transporte y carreras afines al sector ferroviario, lo cual optimizaría la cobertura de posiciones estratégicas», enfatiza.

La compañía también está comprometida con el desarrollo sostenible en América Latina, promoviendo, a través de sus proyec-

tos, iniciativas de transporte público e inclusivo que contribuyan al bienestar social, mejoren el medio ambiente y la calidad de vida de las personas y generen mayor competitividad y productividad, impactando positivamente en la dinámica de la economía de las ciudades, países y región.

“Sofratesa se siente orgullosa de ser un agente de cambio y un participante activo de este tipo de proyectos que han ayudado a mejorar sustancialmente la vida de las personas y que se encuentran muy alineados con los objetivos y política de la empresa. Asimismo, dentro de la empresa y a través de sus políticas, promueve y difunde valores inclusivos, igualdad de género y cuidado y protección del medio ambiente», sostiene.

Para ello, la organización está certificada en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 y, dentro de este sistema, cumple y promueve el Programa de Gestión de Residuos, que aborda los programas de reciclaje y reutilización de residuos y el ahorro en el consumo de papel en nuestras operaciones. La Gerencia de Salud

Ocupacional y Ambiental (SSOMA) de Sofratesa gestiona las estrategias de seguimiento, medición, desarrollo y promoción de estos programas, de acuerdo con los objetivos establecidos, tales como gestión, evaluación, medición y disposición final de los residuos generados, evaluando su aumento o disminución; recogida y selección de residuos generados en la organización para su posterior proceso de reciclaje y/o reutilización; y ahorros en el consumo de papel, impactando positivamente en el medio ambiente y reduciendo los costos asociados a esta ingesta. Estos programas comenzaron en octubre de 2020 y se mantuvieron gracias al apoyo y la participación de los empleados.

Además de estos proyectos, la corporación cuenta con campañas de cumplimiento y concientización sobre el ahorro de energía; ahorro de agua; y responsabilidad ambiental.

«Los principales retos han sido la ralentización de campañas de gestión ambien-

tal a desarrollar en entornos externos por parte del personal de Sofratesa, dadas las restricciones actuales por el contexto de la covid-19. Igualmente, reforzar los hábitos y concienciación del personal para la adaptación de la gestión de separación de los desechos fue constantes en una primera etapa, sin embargo, con el seguimiento de SSOMA en la verificación a este programa, se ha logrado poner en marcha y cumplir los objetivos propuestos», dice.

Entre los resultados positivos de estas iniciativas, destacan la responsabilidad de Sofratesa con el medio ambiente, las prácticas sostenibles para la gestión ambiental, la reducción de los costes operativos asociados y la concienciación de los empleados sobre las contribuciones medioambientales.

Trabajando para la satisfacción del cliente, la empresa contribuye a través de soluciones y servicios de calidad y seguridad. «La satisfacción de los clientes va de la mano con la capacitación continua del talento



humano, y con la innovación de los métodos, procesos e ingeniería, acorde a las nuevas tecnologías del mercado», explica, citando también a los otros grupos. «Los proveedores y socios comerciales de Sofratesa cuentan con el acompañamiento del equipo administrativo y comercial, quienes responden oportunamente a todas sus inquietudes, realizando los procesos con eficiencia, bajo el valor del crecimiento mutuo, la ética y la transparencia en sus relaciones comerciales», afirma la empresaria.

El Grupo también mantiene un programa de Cumplimiento que incluye un Código de Conducta y Ética Empresarial, así como una Política Anticorrupción. Las principales directrices son cumplir con todas las leyes, normas y reglamentos gubernamentales aplicables y esperar que todos sus socios cumplan con dichas leyes, normas y reglamentos; esperando que los socios practiquen siempre una conducta ética y honesta en el desempeño de sus funciones relacionadas con la empre-

sa, incluida la prevención de conflictos de intereses personales; y alentando y apoyando la divulgación interna de cualquier violación de este Código, para que se puedan tomar acciones correctivas, asegurando que el empleado que, de buena fe, denuncie o sospeche de una violación, no esté sujeto a ningún tipo de represalia.

**Para Sofratesa**, una buena gestión es clave para mantener una trayectoria corporativa y reputación a lo largo del tiempo. «Una buena dirección corporativa, basada en el cumplimiento de los valores, visión, misión y cultura empresarial, ha permitido mantener una reputación íntegra, mediante la administración, análisis y seguimiento de las variables que la componen, tales como: Resultados económicos y financieros, cumplimiento de normativas y pautas legales, calidad, seguridad y compromiso ambiental en todas las actividades; y, por último, pero no menos importante: La Ética y Responsabilidad Corporativa», concluye.

*“En SOFRATESA creemos en el desarrollo sostenible y seguiremos aportando con nuestro trabajo, nuestros valores corporativos y nuestro compromiso para construir una sociedad mejor”.* **Joan Giacinti - CEO.**



# SOFRATESA

CONSTRUYENDO UN MUNDO MEJOR

## 2022



[WWW.SOFRATESA.COM](http://WWW.SOFRATESA.COM)



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA

Comprometida con los principios éticos y profesionales, Cooperativa Andalucía LTDA. está orientada a socios y clientes a través de la entrega de productos y servicios con solvencia y seguridad financiera basada en la gestión personalizada de un equipo de trabajo profesional. Ubicada en Ecuador, la corporación se constituyó legalmente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., el 27 de julio de 1970, bajo la dirección del reverendo Padre Gonzalo Pérez, con los más variados productos y servicios.

La Ingeniera Gabriela Pensantes, actual Jefa de Responsabilidad Administrativa y Social, cuenta que las actividades preliminares comenzaron el 18 de octubre de 1969, cuando 28 personas se sumaron a la idea del Padre Pérez y aportaron 230 sucres como capital inicial. «Un comienzo pequeño, pero que, con el transcurrir de los años y gracias a la confianza de todos sus socios, han convertido a la Cooperativa Andalucía en una entidad sólida y reconocidas entre todas las entidades reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria», explica.

Desde sus inicios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía se ha caracterizado por su acción solidaria y altruista, razón por la cual ha desarrollado productos y/o servicios enfocados en el bienestar de socios, clientes y demás grupos de interés social. Con esta perspectiva, los mercados que se benefician con los productos y/o servicios de la entidad son: emprendi-

mientos unifamiliares y familiares; comerciantes y artesanos formales; población económicamente activa; organizaciones comunitarias; cooperativas; asociaciones; organismos de integración; personas jurídicas formales; actividades la construcción; educación; sector público; sector financiero; y otros colaboradores.

El enfoque en la calidad y el proceso de mejora continua es una directriz en Cooperativa Andalucía LTDA, ya que cuenta con un Modelo de Gestión de Procesos que se basa en los principios y buenas prácticas de la calidad de ISO 9001-2015, compuesto por la intervención y el diseño de procesos, análisis y medición, evaluación y mejora e innovación. «En definitiva, un ciclo de mejora continua PHVA – Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (Ciclo de Demming)», comenta Gabriela Pensantes.

Asimismo, la entidad reconoce la importancia de orientar sus acciones bajo un enfoque de procesos, que consiste en estructurar una organización como un sistema interrelacionado y transversal, que considera la interacción de los procesos y sus actores para lograr los resultados esperados, permitiendo al cliente/usuario un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas, con el más alto grado de desempeño en costo, servicio y calidad.

«El objetivo de esta gestión es conseguir que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada,

mejorando la eficacia y satisfacción de todos los grupos de interés, como socios, clientes, usuarios, empleados, proveedores y la sociedad en general», explica.

Para que un sistema de gestión tenga éxito en su implementación y mantenimiento, Gabriela Pensantes llama la atención sobre la responsabilidad del propietario del proceso, que es fundamental, pero que debe contar con la implicación y participación proactiva de todos los actores.

Enumera que una cultura organizacional basada en procesos representa para la institución los siguientes beneficios para la institución, como integración y alineación de los procesos a la estrategia organizacional; enfoque del esfuerzo en la efectividad de los procesos; orientación hacia las partes interesadas, superando la barrera de los departamentos funcionales; transparencia en las operaciones dentro de la organización; optimización en el uso de recursos; propiciación de oportunidades para iniciativas de mejora y el establecimiento de prioridades; fomento de la participación de las personas y la clarificación de sus responsabilidades; potenciación del trabajo en equipo; mejora del seguimiento y el control de los resultados obtenidos.

Gabriela también destaca los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que tienen como objetivo satisfacer las necesidades presentes sin perjudicar a las generaciones futuras, especialmente ante la amenaza latente del cambio climático y sus consecuencias a corto y medio plazo. «En las últimas décadas, el mundo ha aumentado de manera continua su dependencia a los recursos naturales para satisfacer necesidades básicas de alimentación, vestimenta, energía, entre otros aspectos, sin

considerar su condición de renovables o no renovables. Actualmente, la Cooperativa Andalucía se encuentra desarrollando proyectos innovadores que permitan integrar a varios grupos de interés, basándose en cinco principios universales: personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas», afirma.

En este contexto, se destaca la atención a las temáticas ambientales. De acuerdo con los principios establecidos en la Ley de Gestión Ambiental, cuyo artículo determina que la gestión ambiental está sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de residuos, uso de tecnologías alternativas ambientalmente sostenibles y respeto a las culturas y prácticas tradicionales, la institución mantiene las campañas de la Oficina Verde y el reciclaje.

La Campaña de Oficinas Verdes, denominada Green Office, tiene como objetivo promover prácticas y actividades que minimicen los impactos ambientales, así como el uso responsable de los materiales y recursos de oficina de la institución. Dentro de la cooperativa, se utilizaron diferentes frases con sus respectivos gráficos, como «Apaga el computador si no lo estás utilizando», «Apaga el interruptor si no necesitas más esta luz», «Utiliza el papel reciclado siempre que puedas».

El objetivo principal de la Campaña de Reciclaje es generar una cultura de reutilización de ciertos elementos, con el fin de promover entre todos los empleados la importancia de reciclar productos, como el papel utilizado en la oficina, botellas de plástico PET, baterías no recargables, en un claro esfuerzo por conservar el medio am-

biente. Además de esta acción, se promueven prácticas sostenibles de reutilización y eliminación adecuada de otros tipos de residuos no reciclables.

«Las Campañas de Oficinas Verdes y Reciclaje se encuentran vigentes en estos momentos, ya que se ha determinado que son la mejor forma de concientizar a los colaboradores de la Cooperativa sobre los beneficios provenientes de un uso eficiente de recursos, así como el reciclaje participativo», enfatiza Gabriela.

Para la comunidad externa, las iniciativas se llevan a cabo a través de un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional sobre Responsabilidad Social firmado en conjunto con el Instituto Tecnológico Superior de la Cruz Roja Ecuatoriana. De ello, la Cooperativa desarrolló el Proyecto para la Implantación de la Base Andalucía a la Comunidad – Vehículos de Pronta Intervención. También existe el Programa de Prevención del Consumo de Drogas, Violencia Psicosocial del VIH y Salud Reproductiva, creado con el objetivo de generar una mayor conciencia sobre los peligros del abuso de drogas, los factores de riesgo que conducen a altos niveles de violencia relacionada con el VIH y la educación sobre temas básicos de salud reproductiva.

Las iniciativas también abordan la participación de mujeres y hombres que prestan sus servicios con el fin de generar un sentido de pertenencia y lealtad a la institución. También cuentan con el Proyecto de Sistema de Gestión Ambiental y Social «Finanzas Verdes», que tiene como objetivo desarrollar proyectos orientados a generar una economía sostenible y ecológicamente correcta.

El Programa ABC Financiero Andalucía crea nuevas habilidades, conocimientos y herramientas en el ámbito económico en socios, clientes y usuarios, que les permiten formar su propia perspectiva sobre lo que les rodea. Los talleres son gratuitos, se realizan por medios virtuales, comienzan en el nivel básico y cuentan con un capacitador con experiencia en Educación Financiera y Diseño Instruccional.

Gabriela señala que la satisfacción de clientes y proveedores es impulsada por la Cooperativa con la creación de ambientes confortables, atención a ideas, opiniones y recomendaciones, incentivo al desarrollo profesional y capacitación, ejecución de programas de Educación Financiera Básica, priorización de cortesía en el servicio al cliente y proveedor, mantenimiento de la lista profesional y seguridad en la capacidad de la institución, innovación e implementación de herramientas tecnológicas en cada producto ofrecido por la cooperativa, implementación de indicadores internos de servicio y satisfacción del cliente, aplicados en base al tiempo de respuesta de las solicitudes y al tipo de producto, realizando evaluación periódica del ambiente de trabajo y aplicación de protocolos de servicio y calidad.

Gabriela señala que una de las claves para que la Cooperativa se mantuviera entre las entidades financieras preferidas por los ciudadanos durante más de 51 años fue la fidelidad a los principios impulsados por sus fundadores. «Esto ha generado una notable reputación corporativa. Además, gracias a la aplicación oportuna de índices financieros o de rentabilidad, sumado a un buen manejo administrativo, ha sido posible sustentar importantes proyectos donde los mayores beneficiarios son los grupos sociales de interés prioritario», concluye.



@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

#### MANAUS

+55 92 3346-5008

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

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

## MIRSA MEDIOAMBIENTE & INDUSTRIA SRL

Mirsa es una empresa que presta servicios en el área de Gestión Ambiental, enfocándose en Gestión de Residuos, Laboratorio Ambiental y Consultoría Ambiental. Ubicada en República Dominicana, la corporación inició sus procesos de servicio en 1996, formalizándolos con la marca actual en 2002. Las actividades están relacionadas con la gestión y el manejo de desechos peligrosos, no peligrosos y universales; reciclaje de materiales; laboratorio ambiental y ocupacional; y consultoría ambiental.

La organización sostiene que su misión principal es brindar un servicio integral en el segmento, con eficiencia de procesos productivos y comerciales, de ma-

nera confiable y eficiente, basado en líneas estratégicas de desarrollo. En esto, se proyecta un reconocimiento nacional e internacional como la mejor empresa de servicios ambientales del país, con la mayor capacidad técnica y operativa para satisfacer las expectativas, necesidades y servicios de cada cliente.

Esta visión se apoya en valores, como la responsabilidad, que se configura en la atribución de cada miembro de la empresa que tiene que dirigir una actividad delegada o asumida por él mismo; compromiso o lealtad que la corporación debe a sus socios comerciales y clientes; fiabilidad, es decir, la certeza de que el servi-



cio realizará la función deseada, en el período de tiempo especificado y en las condiciones indicadas; liderazgo, caracterizado por la supremacía en el mercado ambiental, utilizando la tecnología más apropiada disponible; y el cuidado, que es la actitud y vocación de cada miembro de la organización en el desempeño de sus actividades.

Para este conjunto de acciones, la calidad se evidencia a través de acciones y proyectos. Según el gerente de operaciones, Alexander Rodríguez, la empresa se enfoca en la Calidad Total, y así lo destacan los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y las principales directrices enfocadas en la Calidad Total del Servicio con mejora continua de procesos. En este contexto, señala que el mayor reto es mantener los altos niveles de calidad, a pesar del impacto del cliente final en mejores precios.

Rodríguez clasifica los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como una agenda de gran importancia y destaca que estas directrices están plenamente alineadas con el trabajo de Mirsa. «La empresa apoya los ODS, ya que son parte de su filosofía y mística de trabajo, y sobre todo predicar con el ejemplo, los servicios que ofrece. La empresa está realizando un aporte en todo el país, siendo parte de brindar una solución a varios de los objetivos, entre ellos citar: el zero waste, donde se han realizado las inversiones necesarias en equipamientos de última tecnología, a fines de poder asistir a las empresas en que sus residuos sean procesados y no se destinen a un relleno sanitario, gene-

rando afectaciones al medio ambiente contaminando el mismo», explica.

A esto se suma un programa de gestión y adaptación ambiental certificado por la Autoridad Ambiental Dominicana. Según el gerente de operaciones, esta es una certificación madura, que cumplió y superó los requisitos técnicos aplicables. En esta iniciativa, todos los impactos se evalúan de acuerdo con las disposiciones legales requeridas, y el mayor desafío es mantener todos los estándares altos actualizados, así como adaptarse a los cambios legislativos y mantener un proceso rentable para todos.

En el campo de la Responsabilidad Social Corporativa, la empresa está certificada por WorldCob CSR 2011. Como la organización tiene una visión social, la implementación y el desarrollo fueron simples. «Porque es parte de la filosofía de gestión. Los resultados han sido excelentes, con una gran aceptación por parte de todos los grupos de interés», comenta Rodríguez. Con ello, un proyecto icónico que gana protagonismo es el que proporciona actividades de alegría para los niños, celebrando a los Reyes Magos, cuando más de 400 niños son recibidos por acciones infantiles de payasos, con regalos, dulces, caritas pintadas, comida y sorteos en bicicleta. «Tenemos un día de felicidad para los niños de escasos recursos, para que sientan y disfruten de su infancia», agrega.

La proximidad a los clientes también refuerza el buen comportamiento de

Mirsa, ya que siempre se tiene en cuenta la satisfacción del público. Así, el enfoque de satisfacción es evaluado por el sistema de Gestión de Calidad, en el que la aceptación de los servicios es analizada por los clientes, que tienen la posibilidad de dar retroalimentación de mejora, y también a los proveedores, de modo que existe una línea de satisfacción bilateral.

Mirsa también cuenta con un grupo de estrategias para la satisfacción de los grupos de interés, relacionando las acciones con los empleados, la comunidad y la sociedad. Para los empleados, destaca el programa de incentivos, formación y motivación profesional; para la comunidad, asistencia financiera a actividades, apoyo a actividades culturales, deportivas, educativas e infantiles; y para la sociedad, actividades de capacitación e información proambiental, a través del programa de televisión, y apoyo legislativo a entidades gubernamentales.

En cuanto a la seguridad y la ética, la compañía implementó un proyecto de cumplimiento y desarrolló una serie de requisitos legales, en los que todas las variables aplicables se verifican con fecha de emisión y validez. «Este proceso nos permite garantizar el cumplimiento de todos los elementos del proceso de acuerdo con las leyes y regulaciones, como el cumplimiento de los permisos y procesos fiscales, contables, de capacitación y de personal», explica.

Cada detalle en los procesos se observa, refuerza Rodríguez, ya que una gestión basada en la calidad y la excelencia aporta una serie de resultados positivos, especialmente al éxito del negocio. «Para nosotros, la reputación corporativa es el mayor activo, forjado hace mucho tiempo, esto en nuestro caso, la primera y más importante empresa de gestión ambiental en la República Dominicana», concluye.





**MIRSA**

SERVICIOS AMBIENTALES

**Desarrollando la Industria...Protegiendo el Medio Ambiente**

**Laboratorio Ambiental**



**Consultorias Ambientales y Ocupacionales**

**Gestión de Residuos Industriales**





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 250

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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