



# QUALITY

MAGAZINE

## NOTA CENTRAL

ESG - TRANSPARENCIA EN LOS  
MODELOS DE GESTIÓN

GOBERNANZA CLIMÁTICA Y ENERGÉTICA:  
«EJE DE TRANSICIÓN LATINOAMERICANA»

**Lic. Alejandro Ospina Pulgarín**

¿EL ENFOQUE ESG SUPERA  
AL DE SOSTENIBILIDAD?

**Lic. José Miguel Yturralde**

CONSEJOS EMPRESARIALES  
ESTRATÉGICOS

**Dr. Mario Soto Figueroa**

ABORDANDO MODELOS DE GESTIÓN  
A LA MEDIDA PARA LA GOBERNANZA  
DE LAS ORGANIZACIONES

**Lic. Daniel Arcos**

REPORTAJE ESPECIAL:

**LIC. JOSÉ EMAR MARTINS DOS SANTOS FILHO**  
JM CONSULTORIA & ASSESSORIA CONTÁBIL SOCIEDADE SUPLES LTDA



**ENTREVISTA ESPECIAL**

**LIC. ERLAND ARREDONDO CÉSPEDES**  
CLÍNICA NIÑO JESÚS

**+12**  
PERFILES

**EMPRESARIALES**



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

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



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

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

**¡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.**

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

TELÉFONO: +34 9 341 340-0811  
WHATSAPP: +34 9 341 340-1824  
EMAIL: [INFO@RGMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMENTORES.ORG](http://WWW.RGMENTORES.ORG)

# ÍNDICE

**06**

**PALABRAS DEL PRESIDENTE  
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**9**

**ESG - TRANSPARENCIA EN LOS MODELOS DE GESTIÓN**

**10**

**GOBERNANZA CLIMÁTICA Y ENERGÉTICA: «EJE DE TRANSICIÓN LATINOAMERICANA»**  
Lic. Alejandro Ospina Pulgarín

**16**

**¿EL ENFOQUE ESG SUPERA AL DE SOSTENIBILIDAD?**  
Lic. José Miguel Yturralde

**18**

**CONSEJOS EMPRESARIALES ESTRATÉGICOS**  
Dr. Mario Soto Figueroa

**21**

**ABORDANDO MODELOS DE GESTIÓN A LA MEDIDA PARA  
LA GOBERNANZA DE LAS ORGANIZACIONES**  
Lic. Daniel Arcos

**30**

**ENTREVISTA ESPECIAL:  
LIC. ERLAND ARREDONDO CÉSPEDES**  
CLÍNICA NIÑO JESÚS

**36**

**NOTA CENTRAL  
ESG - TRANSPARENCIA EN LOS MODELOS DE GESTIÓN**

**42**

**REPORTAJE ESPECIAL:  
LIC. JOSÉ EMAR MARTINS DOS SANTOS FILHO**  
JM CONSULTORIA & ASSESSORIA CONTÁBIL SOCIEDADE SUPLES LTDA

**46**

**REPORTAJES:**

**47**

**DE LA ROSA ABOGADOS ASOCIADOS, S.C.**

**51**

**COOPEDEL R.L.**

**55**

**CLÍNICA BARDINI & BERNINI ODONTOLOGIA**

**59**

**TOLEDO ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**64**

**SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD PRIVADA**

**68**

**TECNOSA AUDIOVISUALES Y EVENTOS**

**72**

**DR.<sup>a</sup> ANA CRISTINA BATALHA NÚCLEO TINA BATALHA**

**75**

**SERA ADVOGADOS**

**79**

**BHAUER BERTRAND ADVOGADOS**

**83**

**UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO**

**88**

**WILLIAMS FRANCISCO DA SILVA**

**94**

**BORGES & SEPÚLVEDA ADVOCACIA**

## PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenidos a la edición 254 de nuestra Quality Magazine!

Siempre es un placer escribirte. En esta edición, hacemos relevante un tema y destacamos el eje temático: **“ESG - claridad en los modelos de gestión”**. Sabemos que el tema tiene un impacto en todos los países miembros de LAQI. Con ello queremos contribuir con contenidos de calidad para enriquecer la percepción de esta realidad.

La sustentabilidad está cada vez más presente en las agendas de las empresas y, en consecuencia, el término ESG, por ser una visión esencial para el análisis de riesgos y la toma de decisiones, se ha vinculado a diferentes acciones, como seguridad, ética, calidad, responsabilidad social y ambiental, entre otros.

En resumen, el eje de esta edición enfatiza que una organización que realiza sus acciones de acuerdo con las prácticas ESG tiene conocimiento de sus impactos en la sociedad y presenta, en la práctica, medidas que pueden eliminarlos o prevenirlos. Y para eso son necesarias la claridad, la diversidad, la valorización, la inclusión, la transparencia y la comunicación.

En LAQI enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes se basen en tomar decisiones con más firmeza, mejorar futuros y señalar soluciones.

En esta edición también hemos elaborado el perfil de 12 miembros de nuestra Organización muy comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Es nuestro orgullo presentarlos 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



SOCIEDAD  
INTERAMERICANA  
DE PRENSA



### DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

### VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

LIC. PAULA PONTES  
paula@laqi.org

### DIRECTOR GENERAL QUALITY MAGAZINE

jlcorrea@laqi.org

### EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI  
thiago@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. Colman*

---

PRESIDENTE



## 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.

# STRATEGY



## ¿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**

**TRANSPARENCIA EN LOS MODELOS  
DE GESTIÓN**

## GOBERNANZA CLIMÁTICA Y ENERGÉTICA: «EJE DE TRANSICIÓN LATINOAMERICANA»

La realidad latinoamericana se ha convertido en un escenario complejo, catalizado por la pandemia del COVID-19, afectaciones económicas transversales y paradigmas profundos en cuestiones sociales y de salud pública, alterando expectativas acerca de la adaptación energética y los modelos bajos en carbono, representando un reverso importante en el ecosistema de gobernanza climática creado por las principales potencias globales, aunque el escenario de cooperación se tradujo a una lucha intensa contra un enemigo común, este cambio repentino de contexto, no debe distraer los retos que plantea el camino a la carbono neutralidad como un móvil común para perdurar de forma efectiva a través del tiempo.

Esta modificación total de prioridades definitivas y a largo plazo, por respuestas de supervivencia inmediata, genera los siguientes cuestionamientos:

¿Qué tan frágiles son los pilares que sustentan la gobernanza climática en el planeta? ¿Existe un compromiso real con la transición energética? ¿Hemos comprendido que estos dos aspectos significan la permanencia de la humanidad como civilización efectiva? ¿Hemos generado aún una

correlación real entre el éxito de estas acciones como la única opción viable en un futuro cercano?

Estas preguntas dan origen a opiniones divididas entre luchas perdidas, esfuerzos desmesurados y oportunidades sin precedentes para los países latinoamericanos, la percepción de conservación de los recursos naturales como una dinámica de auto conservación hace que la lucha climática deje de representar un aspecto altruista para ser un asunto viabilidad económica y social.

La caída de los precios del gas y petróleo desincentivó en gran medida la inversión de gobiernos y sector privado en fuentes de energía renovable, reduciendo en gran medida los costos de derechos de emisión por parte de la unión europea, reflejando una desescalada fuerte a la figura progresiva de los mecanismos de acción que nacieron en este continente, esto significó una pequeña derrota para el discurso de gobernanza climática generado en París.

La relación de poca eficiencia de sistemas de transición energética y apuesta por energías fósiles que se convertía en tendencia en el escenario internacional, se vio modificada de forma

abrupta por una guerra fuera de contexto que afectaría la economía global, la postura del gobierno ruso generaría un impacto sin precedentes en el suministro de recursos fósiles de todo el mundo, llevando al mundo a dos caminos, emprender una carrera por la

soberanía energética o migrar su dependencia a otros territorios, cómo el africano y latinoamericano.

En América Latina, los países con abundancia de recursos mineros presentarán mayores ingresos por el aumento



de precios de los commodities. Las dinámicas se modifican según el tipo de recurso. Los productores de cobre, como Chile y Perú, se beneficiarán por las perspectivas de largo plazo de este mineral, aunque en un contexto de inflación y precios altos de la energía, los costos de producción son también más altos. En el caso de Colombia, la principal exportación minera es el carbón, que tiene una proyección de precios al alza en el corto plazo, aunque de declive en el mediano y largo plazo.

El impacto repentino de la guerra influye de forma directa en los desafíos de gobernanza en general, pero especialmente complican el control y autonomía en las decisiones sobre los recursos naturales, ya que la tendencia

global hace que la única protección viable contra la inflación y la recesión global sea el sustento en una agenda extractiva y de baja protección con los recursos.

Sin embargo, hay un mensaje claro por parte de diversos analistas: aunque existe una amplia perspectiva a corto plazo de las economías latinoamericanas hacia el aumento de la explotación de recursos fósiles y minerales, esto no puede permear la permanencia de valor a largo plazo, con una proyección de alta demanda que contrastan con las nuevas inversiones de transición energética. El entusiasmo por los combustibles fósiles se da en momentos en los que los científicos y activistas demandan con mayor

intensidad la necesidad de reducir drásticamente las emisiones de gases de efecto invernadero.

A pesar de que las energías renovables han pasado por un breve aumento, esto se debe a un escenario planteado en el corto plazo y es indiscutible la viabilidad técnica y económica de la transición energética, especialmente para América Latina.

Los casos son distantes entre los países y es inmediata la necesidad de políticas activas y desarrollo de un marco regulatorio para fomentar la diversificación energética mediante la inversión en nuevas tecnologías.

**Representación de zonas de vulnerabilidad climática en América Latina, Alianza, clima y desarrollo.**



Este impacto derivado de la inmediatez del mercado modifica en gran medida las fronteras extractivas definidas por las naciones, en una necesidad creciente de aumento de zonas de protección y sumideros de carbono, se dan consideraciones fuertes de desarrollo de proyectos mineros en tierras indígenas de Brasil, proyectos petroleros offshore planteados en la Amazonía y otras visuales de extracción contradictorias con cientos de hojas de ruta planteadas por los baluartes de la gobernanza climática y energética.

El discurso climático no puede fundamentarse en escenarios tan fluctuantes como el mercado internacional y la dinamización de los sectores, debe convertirse en un compromiso blindado de todo factor exógeno a nivel global y no representar una herramienta de manipulación del mercado tal como ha actuado en estos periodos de post pandemia, guerra e incertidumbre.

Las naciones latinoamericanas pueden indicar el rumbo de los modelos de desarrollo globales, estableciendo una postura crítica y basada en el largo y mediano plazo, sin que la inmediatez arriesgue el bienestar de la humanidad a largo plazo.

Fuentes:

Touza, L. L., Francés, G. E., & de Valldaura, V. C. (2020). Transición energética y gobernanza climática en tiempos de pandemia. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, (916), 165-183.

Hincapié, S. (2022). Gobernanza ambiental global, derechos humanos y capacidades socioestatales en América Latina. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*.

Dammert J.L (2022) Guerra en Ucrania: Desafíos estratégicos para la gobernanza extractiva en América Latina, Natural Resource Governance Institute (NRGI).



**Lic. Alejandro Ospina Pulgarín**

# Cidadania Lituana



Castelo da Ilha Takai

## ESPECIALIZADA EM CIDADANIA EUROPEIA

- Portuguesa ● Italiana ● Lituana ● Polonesa
- Alemã ● Espanhola ● Letônia ● Croácia

Somos uma empresa referência na área de assessoria internacional imigratória. Desde 2008 transformando sonhos em realidade, juntos com você do começo até a obtenção da cidadania europeia.

Nossa missão é prestar um serviço com atendimento de excelência, seriedade, transparência, competência e personalizado, mantendo sempre a ética.

Nossos escritórios estão localizados em Portugal, Itália e Brasil com representação nos demais países em que atuamos.

**Acredite! Sim, é possível!**

**CIDADANIAEUROPAEVOCE**

**Siga-nos em nossas Redes Sociais**



@ contato.debora@europaevoce.com

+ 55 11 98324 0541

+ 351 912 121 842



## ¿El enfoque ESG supera al de sostenibilidad?

El término «verde» se usa ampliamente como un prefijo que denota proyectos, acciones, programas o productos que tienen en cuenta la protección del medio ambiente, pero se ha usado en exceso o mal hasta el punto de perder casi todo sentido. La sostenibilidad también se está generalizando demasiado hasta el punto de que puede seguir un curso similar. Tomando prestado del diccionario de inglés de Oxford y colocándolo en un contexto ambiental, la sostenibilidad denota el uso de recursos de una manera que asegure un equilibrio ecológico. Abarca cualquier práctica empresarial que se rija por el principio de “hacer el bien nos hace bien”.

Para algunos, la sostenibilidad ha llegado a reemplazar varios otros términos bien intencionados hasta llegar a eclipsar la responsabilidad corporativa entre otras frases relacionadas. Tal vez para salvar la situación, ha surgido un sustituto popular: el desempeño ambiental, social y de gobierno (ESG por sus siglas en inglés). Sin embargo, los dos difieren en muchos aspectos, incluido el alcance, los aspectos de evaluación comparativa y la divulgación de datos.

### ¿Qué es ESG y en qué se parece a la sostenibilidad?

ESG y Sustentabilidad tienen algunas similitudes en el sentido de que abordan los aspectos ambientales y sociales. Sin embargo, hay algunas

diferencias. Si bien la sustentabilidad puede significar diferentes cosas para diferentes entidades, ESG se trata del conjunto específico de criterios que denotan aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

ESG es un acrónimo que significa ambiental, social y gobernanza, donde el componente ambiental denota la reducción de carbono y otras emisiones de efecto invernadero o, en general, la protección de la naturaleza. Los criterios sociales analizan cómo las entidades gestionan la relación entre las partes interesadas, mientras que la gobernanza denota practicar la equidad y la transparencia en la gestión, así como la divulgación activa de información a las partes interesadas relevantes.

### Principales diferencias

Comparando el alcance de cada uno, es evidente que hay una diferencia. La distinción entre los dos está bien marcada y podría decirse que es relevante en el ámbito de la inversión.

La inversión sostenible se basa en la selección de proyectos o programas que tienen un impacto positivo en los aspectos sociales y ambientales donde una entidad está dispuesta a sacrificar las ganancias por un medio ambiente limpio.

Por otro lado, ESG basa las decisiones de inversión en un nivel más amplio

donde, además de la promoción de prácticas social y ambientalmente conscientes, descarta inversiones en función de determinados criterios, como el trato de los trabajadores, las pruebas con animales, el trabajo infantil, entre otros. En términos generales, ESG busca la identificación y clasificación de emprendimientos que muestren características deseables. Estas características son más amplias de lo que se considera en sustentabilidad, se extienden a la remuneración de los directores, diversidad de grupos de interés, trato a los trabajadores, relacionamiento con la comunidad, temas de salud y seguridad, entre otros.

### Transición a ESG

Algunos dicen que el cambio es tan bueno como el descanso, el tránsito de la sustentabilidad a las métricas ESG muestra la evolución de las prácticas comerciales hacia mediciones de desempeño más precisas. Con la esfera empresarial cada vez más sofisticada, existe la necesidad de mejorar las métricas de recopilación y seguimiento con el objetivo de desarrollar la gestión ESG. Para hacer que la organización sea más sostenible, hay una expansión del alcance donde las iniciativas se capturan mejor al examinarlas utilizando la lente ESG en lugar de la amplia cobertura de la sustentabilidad.

ESG se está convirtiendo en una métrica importante donde las empresas o proyectos que tienen carteras

de menor riesgo, mayores ganancias y son más resistentes a los impactos muestran un alto rendimiento de ESG. En el futuro, se espera que las empresas cuenten con datos ESG precisos y de alta calidad al tomar una decisión de inversión. Esto significa que tienen que recopilar datos oportunos, completos, precisos y auditables.

Una comparación de ESG y sostenibilidad puede parecer una cuestión de semántica, pero en un mundo en constante evolución, es crucial comprender los dos términos y concentrarse en lo que importa. Sostenibilidad es un término general para un negocio que tiene como objetivo mejorar, mientras que ESG destaca los pilares que son importantes para los negocios en la actualidad.



**LIC. JOSÉ MIGUEL YTURRALDE**



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.

## Consejos Empresariales Estratégicos

Queridos amigos de LAQI, les comparto con entusiasmo que en días pasados acabo de enviar una nueva obra de mi conglomerado editorial al Instituto Mexicano de Contadores Públicos, con este trabajo de investigación ya son 30, y en esta ocasión quiero compartirles una modalidad de los c, el cual es el nombre de dicho libro.



Durante la pandemia, nos dimos cuenta de que las empresas con Gobierno Corporativo contaban con una mejor estructura interna y externa para analizar lo que estaba sucediendo en su empresa y en el mercado, tomando decisiones estratégicas, lo cual conllevó a fortalecer la industria, mejorar la innovación de productos y servicios de acuerdo con la evolución del mercado, en función de actividades vulnerables y emergentes y, con ello, mejorar su infraestructura empresarial. Lo anterior, coadyuvó a la protección de su patrimonio empresarial y, consecuentemente, optimizar sus recursos y esfuerzos, en aras de aumentar su rentabilidad y sostenibilidad en el mercado. Así, promoviendo las alianzas para lograr los objetivos en común en forma empresarial, se garantiza la permanencia organizativa en un caos de coexistencia, y resiliencia insospechable.

A continuación, les presento los principales lineamientos para llevar a cabo uno de los tipos de Consejos Empresariales Estratégicos, denominado: Consejo Directivo.

Es un grupo de trabajo Empresarial integrado por los líderes de cada área (ventas, mercadotecnia, inventarios, producción, logística, proyectos, sistemas, planeación, finanzas, etc.) de importancia dentro de la empresa, los cuales regularmente son ocupados por el Director General, así como las distintas Direcciones que conforman la estructura organizacional. En el ámbito de empresas mipymes, dichos integrantes son el gerente general y sus respectivas gerencias, en una estructura reducida se puede integrar por el Gerente o Empresario y los Supervisores de cada área de la empresa.

Las instancias de Consejo Directivo son informativas, en comunicación ejecutiva, no mayor a un minuto por punto a informar. Tampoco son reuniones de debate, justificaciones, regañones, ni conflictos. Si derivado de algún informe se requiere abundar para mejorar el estatus de lo informado, se debe de llevar a cabo una reunión entre los líderes involucrados en un Petit Comité, para dar seguimiento e involucrar a los líderes que se requieran, y tantas veces sea necesaria, antes de la siguiente sesión de Consejo Directivo.

Es menester presentar cada informe con algún indicador, el cual demuestre el grado de avance de cada punto, siendo, estos entre otros: porcentajes, importes, parámetros. A su vez, estos se pueden presentar a través de: gráficas, cédu-

las, comparativos, listados y cualquier otra modalidad que expresen en breve tiempo el resultado de su gestión, con relación al punto de informe.



En función a dichos puntos de informe, estos son incorporados por el Presidente del Consejo Directivo en la orden del día, para cada área de información en la convocatoria. Posteriormente, los mencionados puntos son plasmados por el Secretario del Consejo Directivo de forma breve en la minuta de dicha reunión, de preferencia al día siguiente y se envía a todos los integrantes, previa revisión y autorización del Presidente.

Como es evidente, el Presidente del Consejo Directivo, es el que dirige la evolución de los temas a tratar y a desarrollar, para alcanzar una mayor rentabilidad y sostenibilidad de la Empresa. Además, se vale de la figura del Secretario, con quien tiene plena comunicación, y es quien incorpora los principales puntos del negocio a la orden del día de la convocatoria, y posteriormente a la minuta que envía a los integrantes de este órgano de trabajo.

El Presidente del Consejo Directivo, podrá invitar a uno o varios Consejeros Externos con el perfil requerido, de acuerdo con lo que se necesite, para contar

con un aliado estratégico que coadyuve a un mejor desempeño y logro de objetivos. También se recomienda la invitación a algún Empresario que comparta sus experiencias en el ámbito de Negocios.

Finalmente, decirles que se enviará una iniciativa en septiembre al Congreso para modificar la Ley de Mercado de Valores, ya que se busca incorporar en la Bolsa Mexicana de Valores a las medianas empresas de nuestro país, y uno de los requisitos es precisamente contar con Gobierno Corporativo.

Dr. Mario Soto Figueroa  
 Presidente de Mario Soto Negocios presidente@mariosotonegocios.mx

Referencias:

1. Soto Figueroa, Mario, Consejos Empresariales Estratégicos, primera edición, 2022, Mexicali, México, p. 47.



**Dr. Mario Soto Figueroa**



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)

## Abordando modelos de gestión a la medida para la Gobernanza de las organizaciones

La Gobernanza y su relación con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) toma gran relevancia debido a que ésta refleja notablemente el estado evolutivo de las organizaciones, considerándose el factor más importante para que una empresa se responsabilice de sus acciones y decisiones, permeando la sostenibilidad en todos los ámbitos empresariales y sus grupos de interés. Según la norma ISO 26000, la Gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos e incluye elementos formales como estructuras, procesos, procedimientos y normativas, también se consideran elementos de naturaleza informal como los valores, la cultura y estilo de liderazgo, constituyéndose este último en la clave para garantizar un buen sistema de gobierno.

Las empresas invierten millones en mantener sus sistemas de gestión y certificaciones al día con todo lo que ello implica y si bien todos los estándares promueven y auditan de forma transversal el ejercicio del liderazgo, es importante que más allá de delegar autoridad y proveer los recursos necesarios, la alta dirección demuestre comprensión y conocimiento del contexto del negocio y todas sus implicaciones, es decir es necesario su involucramien-

to de forma activa en la generación de los planes que llevan a cabo respecto a sus sistemas integrados de gestión, reflejando un modelo eficiente de liderazgo organizacional sostenible y, por ende, la existencia de una gobernanza que responda adecuadamente en los informes de RSC.



Gobernanza Organizacional, ISO 26000

### Cómo abordar modelos de gestión adecuados para las compañías

Existen en el mundo corporativo distintos estándares, modelos y sistemas que acompañan muy de cerca la labor fundamental de la Responsabilidad Social Corporativa y que, desde la gobernanza, se imponen a manera de banderas

para las compañías; algunos sistemas más complejos que otros, con enfoques desde generalistas —como la misma ISO 9001, de Calidad— hasta lo más específico, dependiendo del tipo de negocio, sus normativas específicas y requerimientos especiales de sus clientes. Se ha vuelto común en las organizaciones la implementación generalizada de Sistemas Integrados de Gestión tipo paquete, en donde las mismas certificadoras ofrecen por ejemplo lo que sea denominado la certificación «Trinorma»; Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo. Lo anterior basado, por supuesto, en requerimientos normativos con diferencias según las leyes y legislaciones de cada país. Es común ver que personal se queja de la infinidad de documentación inservible que debe manejar a cuenta de mantener un sistema pero que a la final solo complica la gestión real de las compañías. ¿Hasta qué punto es válida la implementación de todo este conjunto de certificaciones en una organización? ¿Realmente es necesario complejizar los procesos de las organizaciones en la medida en que mejoran su gestión?

Revisemos algunos parámetros que las organizaciones pueden tener en cuenta a la hora de escoger mejor sus modelos de gestión, basados en los primeros pasos de integración e implementación de un modelo de Responsabilidad Social Corporativa, a fin de enmarcar de la mejor manera sus objetivos estratégicos y de sostenibilidad y que por supuesto den respuesta tanto interna como externamente a la gestión de todos sus impactos a nivel social, ambiental y de gobernanza.

1. Revisar que los principios fundamentales del modelo a escoger van de acuerdo con los objetivos y razón de ser la compañía. Esto basado en el papel de las compañías en la sociedad y sus impactos en la misma. ¿Cómo se aporta desde dicho estándar al desarrollo sostenible?
2. Consolidar un esquema de las partes interesadas que afectan y tienen relación con la organización y sus expectativas con un enfoque de verdadero aporte a la sociedad.
3. Profundizar en el autoanálisis más allá del cumplimiento legislativo y enfocando en la mejora de los procesos de la debida diligencia, estableciendo brechas entre el avance desde el pasado, la situación actual y las expectativas a corto, mediano y largo plazo.
4. Definir acciones que integren las expectativas de las partes interesadas con los objetivos corporativos y formulando acciones reales ya sea de impacto local o de mayor envergadura según los impactos de la compañía desde su operación. Este panorama facilitará la escogencia de los modelos de gestión y esquemas que mejor se acomoden a su filosofía y cultura organizacional al tiempo que se cumple con las expectativas mapeadas de las distintas partes. Igualmente es importante la integración de indicadores de desempeño de RSE en las prácticas de remuneración de los ejecutivos.
5. Socializar las definiciones y planes que se llevarán a cabo en toda la compañía. Es común encontrar áreas de Responsabilidad Social que poco

se conectan con sus juntas de socios y en general su cúpula directiva deteriorando el compromiso que cada parte debe tener. Es importante que todas las áreas entiendan e interioricen que desde su labor se aporta no sólo a su propia área, sino que son engranaje de algo más grande y que culmina en un impacto real sobre el desempeño de la compañía y su papel en una sociedad cambiante.

### **Sostenibilidad y Gobernanza en el caso ISA Colombia**

Abordemos el caso del grupo ISA como marca que realizó un tránsito desde un modelo de gestión tradicional hasta un modelo de Gestión Sostenible. Abordaremos las razones por las cuales esta empresa decidió llevar a cabo el cambio y quisiera empezar destacando la referencia que realizó el gerente de la compañía, Bernardo Vargas Gibsone, presidente de ISA, en su mensaje publicado en el informe integrado de gestión 2018, en el que referencia al título del escritor Marshall Goldsmith «Lo que nos trajo aquí no nos llevará allí, pues refleja de forma clara el momento de transición que estamos viviendo».

De lo anterior se percibe que en la dirección estratégica de la compañía son conscientes de los logros alcanzados, los cuales celebran, sin embargo, saben que se enfrentan constantemente a grandes retos que ponen a prueba su capacidad de adaptación, lo que de alguna forma deja claro que la organización siempre ha tenido presente los cambios como parte de la misma evolución de la marca y la implementación de mecanismos para llevarlos a cabo de la mejor forma.

En entrevista a la revista Semana, en el especial «25 empresas que más aportan a Colombia», Vargas comenta que lo que hace posible superar los resultados obedece a la estrategia que guía las acciones de la empresa, denominada «Nuestro futuro inspirado en el valor sostenible», un compromiso que ha llevado a ISA a estar siempre en el top de empresas con los mejores resultados en clima interno.

El Dr. Carlos Humberto Delgado, vicepresidente de talento organizacional, destaca en testimonio publicado en la página web de ISA la labor de la organización durante sus primeros 50 años de vida organizacional, entendiendo el reto de crear una organización para las siguientes generaciones de trabajadores, lo que significa revisar su cultura organizacional para que les permita adoptar y adaptarse a esas nuevas generaciones, buscando una ISA patrocinadora del emprendimiento, dialogante con el entorno, tutora de las nuevas generaciones; una ISA renovada, donde se construyan conexiones que inspiran, conexiones con nosotros mismos, conexiones con el otro y conexiones con el entorno.

Incluso ya desde eventos anteriores, desde que la compañía enfrentó retos de desabastecimiento de energía eléctrica en los noventa —una de sus principales líneas de negocio—, así como cuestionamientos hacia sus grandes represas y sus verdaderos impactos ambientales y sociales, el mercado y la sociedad los empujaban a mejorar la planificación, construcción y operación de represas e infraestructura hídrica y energética. Es un paso importante en

el debate sobre las reservas energéticas y un mapa de ruta para llevar el proceso actual a menudo insatisfactorio a uno más equitativo y sostenible (Comisión Mundial de Represas, 2000).

Podríamos ver la evolución de la gobernanza de ISA en el plano de la sostenibilidad desde dos puntos de vista: que siempre ha tenido la sostenibilidad en su ADN, o que lo ha venido implementando de manera paulatina en un modelo de mejora continua, así mismo hemos visto como algunas decisiones en su interior apuntan al crecimiento económico y otras en cambio hacia lo social y ambiental, pero siempre en equilibrio.

Entendiendo los retos y cambios que debían asumir para ser una empresa no sólo rentable sino sostenible, sala de prensa de la organización realiza un lanzamiento de marca en marzo de 2017, en el que haciendo un ejercicio de análisis e interiorización de la situación actual en su momento y de la necesidad de enfrentar nuevos retos, entendiendo que los negocios cambian, que la sociedad requiere empresas comprometidas, capaces de dejar legados valiosos para las nuevas generaciones, asumen una nueva filosofía que será la inspiración para actuar, para relacionarse con el mundo y generar mediante un manifiesto que llevará como logo bandera: «Conexiones que inspiran».

### **MANIFIESTO: Conexiones que inspiran**

La compañía lanza el manifiesto que será adoptará como su Norte, el camino que orienta todas sus decisiones, la luz que

les muestra el futuro y el legado para las próximas generaciones:

«Para honrar el camino transitado, hoy debemos comprometernos nuevamente con lo mucho que queda por hacer. Tomamos conciencia de que todos somos parte de un todo. La humanidad y el mundo, cada vez nos plantean mayores retos. Ahora, nuestro esfuerzo debe ser transformar la experiencia ganada, en nuevas respuestas a los nuevos desafíos. Entendiendo que cuando conectamos un punto con otro, estamos conectando personas, haciendo de cada conexión un acto inspirador.

Si somos conscientes de que todos somos uno, hay conexión. Si estamos seguros de que nuestro bienestar está ligado al de todos, hay conexión.

Después de medio siglo nos renovamos creando conexiones. Una tras otra. Sin fronteras. Sin barreras, ese es nuestro legado para las nuevas generaciones. Estamos convencidos de que, si hay conexión, hay vida».

El manifiesto para ISA deja por sentado su nuevo modelo de gobernanza y compromiso con la sostenibilidad, reconociendo todo el camino transitado, pero sobre trazando rutas para abordar los nuevos retos a futuro, entendieron que debían gestionar todos sus impactos sobre sus grupos de interés, interiorizaron que era el único camino viable para esta y las futuras generaciones.

¿Qué herramientas de gestión utilizó para ello?

La organización se ha inclinado por adoptar las normas ISO y OHSAS, las cuales les permiten administrar integralmente aspectos de calidad, salud y seguridad en el trabajo, medio ambiente, seguridad en la información y gestión de activos. La organización cuenta con las siguientes certificaciones en Sistema de Gestión: ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001/ISO 45001, ISO 27001, ISO 55001.

### Ética:

Las empresas de ISA son reconocidas a nivel nacional e internacional como referente de ética y buenas prácticas. Uno de los instrumentos que apalancan esta característica es el Programa Empresarial de Ética y Compliance, a través de cual se afianzó en los trabajadores y terceros con los que las empresas interactúan, el Código de Ética y Conducta, y la Guía de Gestión Anticorrupción y Antisoborno, documentos en los que se establecen los comportamientos esperados y los criterios de actuación.

- Igualmente se realizó la implementación del plan de divulgación y capacitación para fortalecer la ética como rasgo cultural a través de sensibilización con grupos de interés internos y externos
- E-learning que compila de manera clara y práctica los contenidos desarrollados en el Código de Ética y Conducta

- Conversatorio de todos los trabajadores con el presidente del grupo sobre la ética como parte fundamental de «la ISA que queremos conservar en los próximos 50 años».

### Administración de riesgos

Asimismo, desde la gestión integral de riesgos, se avanzó en la identificación y valoración del riesgo corporativo de fraude y corrupción a nivel de los procesos más expuestos, tales como: aprovisionamiento, gestión de proyectos, tesorería y gestión humana, lo cual permite focalizar los esfuerzos para su prevención y mitigación.

### Acciones voluntarias

Como parte de las acciones voluntarias, se continuó trabajando en la Acción Colectiva del Sector Eléctrico, se resalta también la divulgación del “mapa de riesgos de competencia del sector eléctrico” y el avance en el cierre de brechas de los principios de Transparencia Internacional, mediante el Programa de Ética y Compliance.

Adicional la compañía sigue desarrollando programas sociales y se destaca el programa Conexión Jaguar con resultados exitosos en la protección de esta especie.

En conclusión, la presentación de las distintas formas de rendición de cuentas incluyendo la elaboración y publicación de informes de RSC, de soste-

nibilidad, informes integrados, etc., se ve afectada por las características del gobierno corporativo, en donde diversas variables juegan a favor o en contra de la percepción externa y evaluación de los grupos de interés e inversores, entre éstas: la estructura de la junta de socios, el número y buena trazabilidad de las inversiones y la periodicidad de presentación de la información, al igual que los estándares escogidos juegan un papel relevante.

## REFERENCIAS

- García Salazar, Á., Echeverri Rubio, A., & Vieira Salazar, J. A. (2021). Responsabilidad social corporativa y gobernanza: Una revisión. *Revista Universidad & Empresa*, 23(40), 1-26. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9389>
- Guía para el desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, enfoque basado en principios. United Nations Global Compact.
- ISA; Conexiones que inspiran. Valor Sostenible. [Isa.co/es](http://Isa.co/es)
- ISO 26000 Y LOS ODS. Contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Organización Internacional de Normalización. Secretaría Central de ISO.



**LIC. DANIEL ARCOS**

Quer melhorar  
o desempenho  
e aumentar a  
rentabilidade  
de sua empresa?

Entre em contato

+55 (16) 3461.2007

+55 (16) 98115.0556

+55 (17) 98178.6469

✉ [contato@attoempresarial.com.br](mailto:contato@attoempresarial.com.br)

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

**Atto**  
EXP EMPRESARIAL

Consultoria de gestão  
empresarial e finanças.

---

# ENTREVISTA ESPECIAL



**siena**  
GRUPO EDUCACIONAL

# CLÍNICA NIÑO JESÚS

## CLÍNICA PRIVADA DE ASISTENCIA MÉDICA CLÍNICA NIÑO JESÚS S.A.

*Con sede en Bolivia, la clínica se dedica a atender las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, con calidad, ética, cordialidad y acciones sostenibles.*

Clínica Niño Jesús S.A. es una institución de salud privada de 3.er nivel de atención, que inició sus actividades el 19 de marzo de 1980, en el Departamento de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. Su actividad principal es la prestación de servicios de salud con la más alta calidad y cordialidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias.

La empresa fue creada por iniciativa de un grupo de pediatras visionarios que identificaron la necesidad de formar una clínica pediátrica con una capacidad instalada de 18 camas en hospitalización y 2 en terapia intensiva. La incorporación de un grupo de especialistas en Otorrinolaringología llevó a la ampliación de la atención a adultos.

En 1993 se completó la construcción de un nuevo centro de salud en otro lugar para dar inicio a la nueva Clínica Niño Jesús S.A., ubicada en la Avenida Cañoto, donde actualmente se encuentra. Ya en 2003, se hizo realidad con la adquisición de un nuevo centro de salud, con el nombre de Clínica Niño Jesús II. El gerente general, Lic. Erland Arredondo Céspedes explica que, desde el momento en que se abrieron las puertas de las instalaciones, la clínica comenzó a posicionarse como la Institución Privada Prestadora de Servicios de Salud más importante, en su área de influencia, desarrollando un nuevo concepto de salud.

El crecimiento poblacional del Departamento de Santa Cruz ha dado lugar



a un proyecto para descentralizar el sistema de salud y llegar a lugares donde hay poca atención de emergencia y se no abastecen los servicios públicos de salud. Así, en 2019 nació el Centro Médico Clínica Niño Jesús, un centro médico de primer nivel, tanto para adultos como para niños.

En vista de esto, el Lic. Erland Arredondo comenta que la compañía, como proveedora de atención médica, no discrimina de ningún tipo de género o sexo. «La atención se da para todos los grupos sociales, pacientes privados y convenios con diferentes aseguradoras e instituciones», dijo.

También destaca la implementación del Programa de Gestión para la Seguridad del Paciente y Gestión de la Calidad, que se basa en la planificación, organización, gestión y control. Para ello, las principales directrices son con el compromiso con la gestión, la mejora continua y el uso de indicadores cualitativos y cuantitativos.

Además, pasan por el enfoque de atención al cliente, la medición de la satisfacción del paciente y la familia, las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, el liderazgo, la motivación permanente para el trabajo en equipo, la gestión del cambio. Ligados a ello, los retos que enfrentan tienen que ver con el compromiso real de los diferentes actores, el verdadero trabajo en equipo, con responsabilidad, la satisfacción efectiva del usuario —pacientes y familiares— y un verdadero compromiso de los prestadores de servicios con una atención de calidad, basada en indicadores medibles.

### Compromiso con la sostenibilidad

Erland enfatiza que todo el equipo está comprometido y totalmente de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «Somos representantes activos en todo lo que está a su alcance y sobre todo en los que inciden directamente en el área de la salud», comenta.





Estos objetivos incluyen la seguridad alimentaria y una mejor nutrición; garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos, para todas las edades. El licenciado resalta también los Programas Educativos permanentes en las RS para promover hábitos saludables y siempre tenemos cuidado en que los mensajes tengan contenido de equidad y oportunidades para todos.

El empoderamiento de las mujeres y niñas en la institución es medible, no existe discriminación con relación al género o sexo. Asimismo, cuidan para que, de forma permanente, los funcionarios de la clínica cuenten con las mejores condiciones de trabajo, equipos de protección personal.

La clínica promueve las buenas relaciones, las conductas adecuadas de todos los funcionarios y de forma permanen-

te motivamos a que los funcionarios y sus familias sean parte integrante de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible. Para ello, la organización siempre actúa bajo el parámetro de la justicia, para ser siempre un ejemplo.

El cambio climático está presente en las pautas de la Clínica Niño Jesús, por lo que se ha implementado programas de selección y reciclado de desechos y cuidado del agua y energía eléctrica. «En nuestras clínicas, en los espacios externos contamos con áreas verdes importantes y participamos en eventos para frenar la pérdida de la diversidad biológica», comenta.

### **Medioambiente y Responsabilidad Social**

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, las acciones impli-



can prevención de la contaminación ambiental, mejoramiento continuo en los programas de reciclaje y el mismo cuidado del medio ambiente y elaboración de mensajes en redes sociales para cambios de estilo de vida saludable respetando el medio ambiente.

«Somos conscientes de las normas de protección del medio ambiente como las Normas Internacionales ISO 14.000 y la norma nacional Ley 1333 que nos motivan a trabajar previendo la conservación del medio ambiente, sin que esto afecte nuestra prestación de servicios y procurando mejorar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto», garantiza el gerente.

Los empleados también son conscientes de la reducción y, en la medida de lo posible, de la no utilización de materiales desechables. En los servicios, tratamos de cambiar los desechables por

elementos duraderos. También existe un programa de reciclaje continuo y periódico y personas responsables de cumplir con el cumplimiento en todos los servicios.

La empresa realiza la selección de residuos y tiene señalado en todos los servicios los depósitos correspondientes, además de tener convenios con los recogedores específicos de los diferentes residuos.

También se cumplen los estándares de calidad establecidos en el Programa de Gestión de la Calidad, que está a cargo de una persona responsable pero que involucra a otras personas que apoyan su desarrollo. En este contexto, destaca el gran compromiso de la dirección.

«Se están haciendo las gestiones de promover planes de gestión ambiental estratégicos en la institución, que es un

gran desafío porque se depende de los materiales descartables que usan los proveedores sobre todo de los laboratorios farmacéuticos, sin embargo, en un alto porcentaje se llega a reciclar», afirma.

El Lic. Erland Arredondo llama la atención sobre las visitas a los centros educativos con el objetivo de formar y sensibilizar a niños y familias sobre la importancia del trabajo que realizan las ambulancias, el respeto al espacio en la carretera y la atención a los pacientes urgentes y de emergencia.

El gerente general señala cómo los proyectos de Responsabilidad Social Corporativa más importantes son la clasificación y reciclaje de residuos y materiales reciclables y el aporte en campañas para instituciones de asistencia social en el país.

Clínica Niño Jesús S.A. ofrece una atención de calidad y cordial, promueve la relación y responsabilidad con el paciente y el médico, con un sistema computarizado para conocer y medir la satisfacción del usuario, desde la investigación, entrevistas y contacto directo con el paciente, su familia y también con los proveedores internos, a través del Departamento de Gestión de calidad.

La compañía también busca identificar en las partes relacionadas, ya sean clientes, proveedores o socios, los mismos valores, además de los objetivos institucionales o de negocio establecidos como curso de acción empresarial. Entre las estrategias consideradas se encuentran la calidad, la seguridad y el ambiente de trabajo.

«Por ello, la institución desarrolla estrategias que favorecen la expansión constante de la calidad del servicio, lo que



genera la creación de valor compartido, que necesariamente involucra a los colaboradores que lo componen y a los usuarios del servicio, generando bienestar y seguridad para funcionarios y pacientes», señala el gerente.

### Ética y seguridad

Entre los valores constantes que representa la institución, se encuentran promover la calidad de vida, mejorar la relación médico-paciente, mejorar el programa de residuos y la capacitación continua en la atención al cliente o paciente.

Clínica Niño Jesús aún se encuentra en proceso de identificación y clasificación de riesgos legales internos para poder adicionar nuevos procedimientos y buenas prácticas que optimicen los resultados de todas las áreas de la empresa.

Erland Arredondo comenta que el principal desafío es que la normativa boliviana aún no está avanzada con relación al compliance corporativo.

«Por lo tanto, las empresas que estamos implementando lo hacemos inicialmente desde el punto de vista reactivo al riesgo legal y una vez esté en marcha dicha reacción, podemos pasar a evaluar mecanismos de prevención», explica.

La compañía considera que la buena gobernanza es de vital importancia, ya que es la imagen proyectada por la corporación y la percepción por parte de sus grupos de interés. «Esto demuestra su responsabilidad y los pasos que permiten la objetividad de su compromiso con la Gestión de la Calidad, la Gestión de la Seguridad del Paciente, la Gestión de RSC, y con hacer saber a la sociedad que es una empresa confiable», concluye Arredondo.



**LIC. ERLAND ARREDONDO CÉSPEDES**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

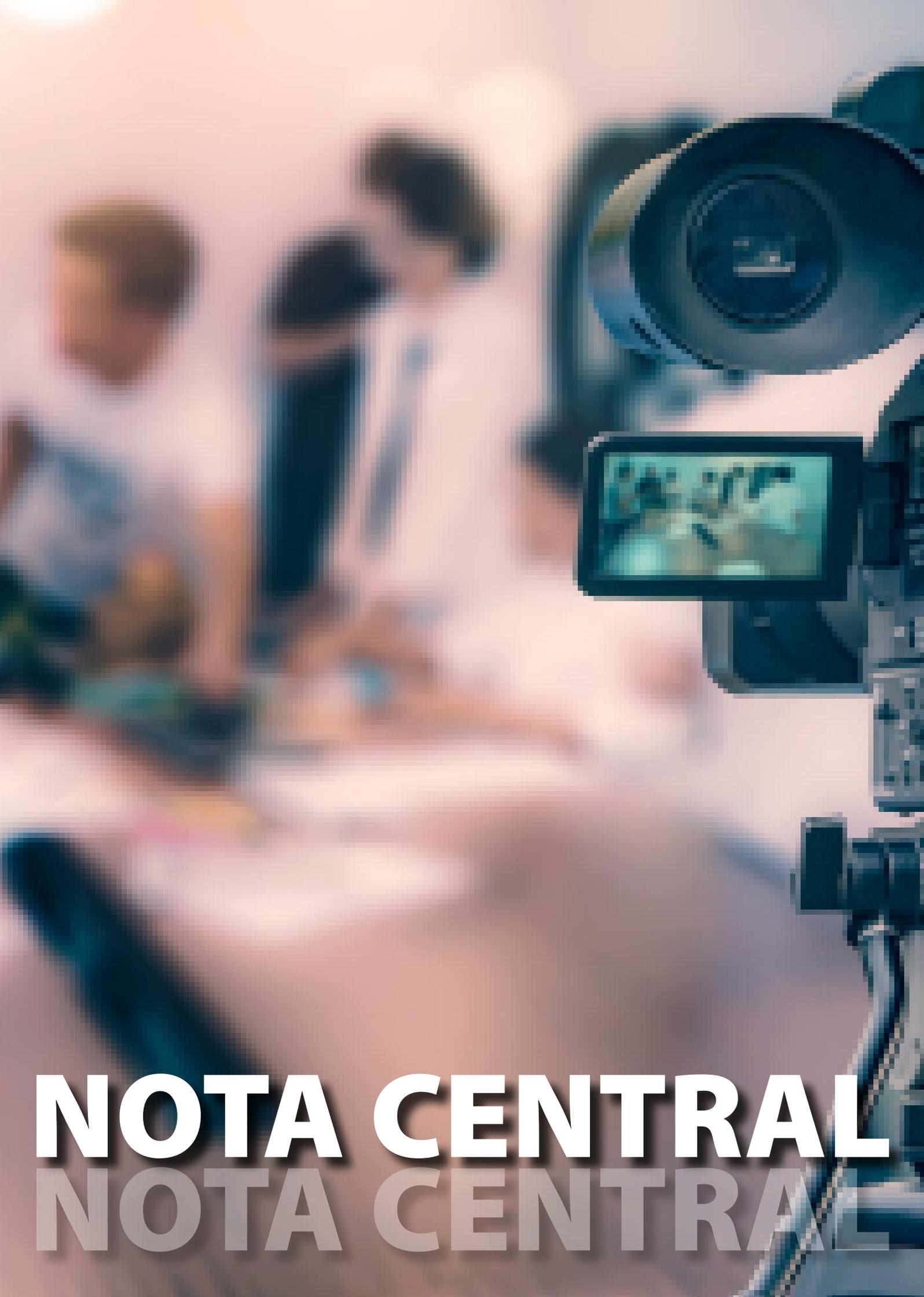


**LA HISTORIA NO CAMBIARA A CAUSA DE POLÍTICAS, DE CONQUISTA, DE TEORÍAS O DE GUERRAS.**

**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**



# NOTA CENTRAL

# NOTA CENTRAL

## ESG - TRANSPARENCIA EN LOS MODELOS DE GESTIÓN

Impactos en cadena y consecuencias positivas en la reputación corporativa. Estas son algunas de las características relacionadas con la implementación de acciones ESG —siglas de environmental, social and governance—, que corresponden a las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza de una organización.

Cada vez más destacado por las corporaciones, ya que enfatiza la preocupación por la sostenibilidad, el término ESG entra pauta por ser esencial en las evaluaciones de riesgos y decisiones relacionadas con diferentes acciones, como inversiones, ética, seguridad, oportunidades, calidad, responsabilidad social y ambiental, entre otras.

Como sabemos, una corporación que está de acuerdo con las prácticas ESG entiende sus impactos en la sociedad, ya sean positivos, negativos, y presenta de manera práctica medidas que pueden eliminarlos o acciones para prevenirlos, dada la necesidad de minimizar los factores negativos, potenciar los positivos y equiparar las pérdidas.

En vista de ello, las acciones ESG también aportan transparencia a los métodos de gestión, ya que las medidas se toman en base a datos e investigación, al tiempo que se considera la participación colectiva, tanto interna como externa, llegando a diferentes sectores de la sociedad.

Sin minimizar los otros puntos del ESG, ya que las tres áreas se complementan entre sí, este contenido llama la atención sobre el campo de la Gobernanza, representado por G, que involucra sistemas y partes de la gestión de una empresa. Con este fin, se enumeran los incentivos y el monitoreo, junto con las partes interesadas del negocio.

Este alcance enfatiza y fomenta las acciones contra la corrupción, proyectando transparencia en las operaciones. Por lo tanto, el buen gobierno corporativo puede entenderse en alinear los intereses de la corporación con el bienestar y la participación de los grupos y la sociedad en su conjunto.

Asimismo, interfiere con la reputación, ya que, en tiempos de crisis, una buena gestión tiende a recuperar credibilidad. Este proceso consiste en métodos que se basan en recursos y herramientas para garantizar que los líderes, gerentes y equipos actúen de acuerdo con las pautas e intereses de todas las personas relacionadas.

Por lo tanto, otra función de gobernanza es evaluar, dirigir y monitorear las acciones, reponiendo o implementando procesos y asegurando una mayor transparencia. Como resultado, la probabilidad de nuevas inversiones aumenta, ya que una gestión de calidad genera mejores resultados e impulsa el crecimiento.

En esto, la transparencia gana protagonismo, pues es la base de la confianza de una organización. Es decir, en gobernanza, es posible aclarar dudas y aportar datos que sean relevantes, y no solo aquellos que necesiten ser presentados acorde con la legislación. Esto también se aplica a los resultados y factores económicos.

### **Implementación de la buena gobernanza**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) enumera algunos puntos para que una organización logre una buena gobernanza. Pasan por el establecimiento de estructuras democráticas y procedimientos para las decisiones; controles mutuos adecuados en los órganos de toma de decisiones; transparencia en los procesos; y eliminación de lo superfluo.

Dichos lineamientos pueden revelar puntos que necesitan mejoras y, en muchos casos, los modelos tendrán que ser revisados debido a deficiencias en el equilibrio y la realización de controles. Esto refuerza la idea de que, sin un sistema de gobernanza eficaz, las empresas pueden dejar de defender los intereses de sus miembros.

Al relacionar los Diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la buena gobernanza es sinónimo de la que una corporación tiene las herramientas necesarias para

mantener la credibilidad, la integridad y la autoridad en el desarrollo de políticas y la toma de decisiones.

Por otro lado, la falta de buen gobierno daña la reputación y reduce la eficiencia de la empresa, además de lograr la credibilidad de los grupos, profesionales o instituciones a las que representa. Esto también implica la confianza de los miembros y la influencia con los interlocutores.

Esta visión también pasa por el respeto y el apoyo a los derechos humanos internacionalmente reconocidos en su área de influencia, asegurando la no participación en las violaciones de los derechos humanos. También en este campo, deben plantearse preguntas sobre la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

En el ámbito del trabajo, el análisis debe centrarse en apoyar la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio y erradicar todas las formas de trabajo infantil.

Esto incluye un trato justo, especialmente en lo que tañe a los stakeholders, manteniendo una relación de igualdad entre todas las partes. Por lo tanto, los privilegios deben extinguirse, con miras a eliminar la discrecionalidad de las partes y alinearse con las buenas prácticas.

La Responsabilidad Social Corporativa, vinculada a las letras E y S de ESG, también gana protagonismo en la gobernanza. Esto se debe a la necesidad de que los líderes sean conscientes de la viabilidad de sus inversiones y operaciones, pero sin dejar de mirar a la sociedad que los rodea y sus demandas.

También destaca la ética, uno de los pilares más importantes de la gobernanza, ya que sirve de guía a los demás. En este contexto, el mundo empresarial, a través de sus líderes, está llamado a respetar y empatizar con todos los grupos, formando una cultura de integridad.

### **Diversidad, valorización e inclusión**

Una de cada cuatro personas no se siente valorada en el trabajo, según el informe «Transforming Enterprises through Diversity and Inclusion», de la OIT. Los datos llaman la atención del mundo empresarial sobre las acciones de inclusión, igualdad y apreciación de la diversidad, y esto está relacionado con la gobernanza.

La OIT también señala que las personas que se sienten incluidas están en puestos más altos, ya que el 92% de los empleados encuestados por el estudio dijeron sentirse incluidos y que la diversidad fue respetada y valorada en el trabajo, en comparación con el 76% de las personas de nivel inferior.

Otra importante realidad es la inclusión de las personas con discapacidad

en el staff de las corporaciones. Según la OIT, este grupo representa alrededor de mil millones o el 15% de la población mundial, y aproximadamente el 80% de ellos tienen la edad permitida para trabajar.

Como punto fundamental en la gobernanza, los líderes deben garantizar la igualdad de trato para todos, haciendo hincapié en el respeto a la diversidad, un tema que debe ser tratado con urgencia por las corporaciones, especialmente para la reducción y el fin de la distinción de género y raza.

Según la OIT, los grupos mejor representados en las organizaciones son LGBTQIA+ (45,54%), negros (32,52%) y población de bajos ingresos (30,77%). A su vez, las personas egresadas del sistema penitenciario corresponden al grupo con menor representación, un 99%, así como los migrantes (96,36%) y transexuales (93,33%).

### **Transparencia y comunicación**

Las negligencias en el desempeño de funciones dentro de una corporación pueden interferir directamente en la confianza de todos los miembros y proyectar una imagen negativa en el negocio. Por lo tanto, la transparencia y la comunicación clara son de crucial importancia para una organización.

Por eso, se deben de seleccionar partes, con peso profesional, para revisar los datos, especialmente los datos financieros. Esta revisión garantizará

que todos los ingresos y gastos se registren adecuadamente. Para este desempeño de auditoría, es recomendable designar profesionales sin conexión con miembros de la organización.

### LAQI alineada a ESG

Desde el año 2001, cuando inició el proyecto de Responsabilidad Total en toda la región, LAQI ha proporcionado a las empresas un modelo ideal de organización que promueve acciones basadas en buenas prácticas corporativas, mejora continua de procesos y Responsabilidad Social. Todos estos conceptos y su aplicación están incluidos en el Modelo Latinoamericano de Excelencia — LAEM.

Dicho Modelo de Excelencia y Gestión desarrollado por LAQI satisface las necesidades de las empresas y organizaciones de América Latina. Basado en las 40 + 10 acciones de LAQI, LAEM reúne un conjunto de acciones que forman el concepto de Responsabilidad Total.

Más que cualquier otro Modelo de Excelencia, LAEM es responsable de hacer de la Excelencia y la Calidad una prioridad latinoamericana y con ello difundir las mejores prácticas, la mejora continua y la Responsabilidad Total en la región.

### Referencias

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms\\_230334.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms_230334.pdf)

<https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>

[https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_841348/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_841348/lang--en/index.htm)

\*\*Este artículo también cuenta con información de especialistas de LAQI



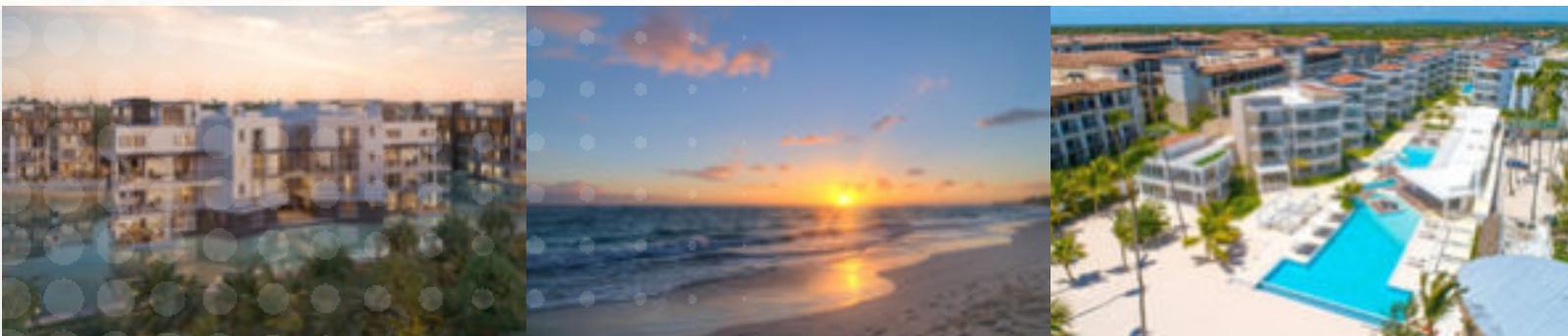
LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

Invierte en

# *Punta Cana*

*Destino turístico  
de Preferencia*

  @grupo\_pion



Punta Cana, ciudad de República Dominicana, es el principal destino turístico en el Caribe. Conocida por su clima caribeño, playas paradisíacas, exuberantes cocoteros y aguas cristalinas de color turquesa, Punta Cana se ha convertido en un paraíso tropical irresistible.

Punta Cana cuenta con más de cincuenta kilómetros de playas, que ofrecen una amplia gama de atracciones para el mercado turístico local e internacional, lo que la posiciona en ser un lugar de inversión inmobiliaria con rentabilidad y plusvalía garantizada.

***Para más información sobre la variedad inmobiliaria de Punta Cana, contáctanos.***

## JM CONSULTORIA & ASSESSORIA CONTÁBIL SOCIEDADE SIMPLES LTDA

*Ubicada en Manaus, en el estado de Amazonas, y con una sucursal en el estado de São Paulo, la empresa brinda servicios a diferentes segmentos, realiza alianzas orientadas al crecimiento mutuo y valora la ética, la calidad, la sostenibilidad y la excelencia en sus procesos.*

JM Consultoria & Assessoria Contábil Sociedade Simples LTDA es una empresa que tiene como actividad principal los servicios contables, tales como Impuestos, Departamento Personal, Auditoría, Pericia, Tributos y Recursos Humanos. Fundada en 1988, la corporación está ubicada en Manaus, en el estado de Amazonas, y tiene una sucursal en São José dos Campos, en el estado de São Paulo.

Desde su fundación, la empresa tiene como uno de sus principales objetivos proporcionar a los clientes un servicio personalizado, transparente y eficiente, dirigiendo las necesidades del negocio a través de una gestión y estrategias personalizadas para cada sector. Así, la propuesta no solo se limita a cumplir burocráticamente con los procedimientos de Contabilidad y Asesoría Convencional, sino que busca la mejora continua.

Según la empresa, este proceso se debe a la búsqueda, a través de la actualización constante, de mejores métodos para el crecimiento eficiente y económico al pleno desarrollo del emprendedor en su actividad principal. El CEO José Emar Martins dos Santos Filho comenta los desafíos de una buena gestión, especialmente al inicio de la empresa, así como la observación de la calidad en todos los servicios.

«El inicio fue todo un reto, al igual que la búsqueda continua para retener nuevos clientes y administrar el capital humano. En ese momento, estaba en transición profesional, dejando un puesto de oficinista y pasando a ser el CEO de JM Consultoria», recuerda, destacando que su mayor desafío fue la búsqueda de la credibilidad de los clientes y, especialmente, la creación de un vínculo de confiabilidad a través de la entrega efectiva de servicios, creando soluciones y haciéndose presente en el día a día de los socios.

A partir de ello, la compañía ha ganado nuevas proporciones y hoy atiende diferentes segmentos, como contabilidad para médicos, clínicas y laboratorio, con servicio especializado en el área de la salud, apertura de empresas a profesionales, tercerización de la gestión financiera, revisión tributaria con soluciones para la reducción de impuestos, gestión del crecimiento y la rentabilidad y gestión del departamento de personal.

En el área de contabilidad para el comercio electrónico se brinda soporte para la emisión de facturas, consultoría tributaria para el área, revisión y planificación tributaria con soluciones para la reducción de impuestos y socios para la provisión de plataformas de gestión. En el segmento Electoral, está la contabilidad especializada en rendición de

cuentas según las normas definidas por la Ley N.º 9.504/1997, apertura del CNPJ para el candidato e inserción de datos en el Sistema de Rendición de Cuentas Electorales.

En el área de contabilidad para la industria, la empresa realiza consultoría tributaria para el sector industrial con amplia experiencia en los mayores centros industriales del país, revisión tributaria con soluciones para reducción de carga, gestión de crecimiento y rentabilidad, gestión de departamento de personal, sector fiscal in company, departamento de personal in company y gestión de crecimiento y rentabilidad.

Los servicios también se dirigen a la contabilidad para startups, como la apertura de startups, la consultoría tributaria para el área con una planificación fiscal adecuada, la señalización de incentivos fiscales, la externalización de la gestión financiera, la gestión del crecimiento y la rentabilidad, allanar el camino para las inversiones, la definición y asistencia en el proceso de Valuation y seguimiento, la gestión del control de costos que permite la escalabilidad, la contabilidad en todas las fases del negocio, contabilidad para el comercio y los servicios y contabilidad electoral.

Y contabilidad para comercio y servicio se realiza consultoría tributaria para área con planificación fiscal adecuada, señalización de incentivos

fiscales, organización en procedimientos de venta y control tributario, gestión y seguimiento del crecimiento y gestión de costos.

### **Búsqueda por la sostenibilidad**

Al llamar la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), José Emar comenta que, actualmente, la empresa tiene una visión muy clara al posicionarse siempre frente a los nuevos retos, ya sea en el ámbito tecnológico de las herramientas de trabajo o en el campo del desarrollo del capital humano, y también en las nuevas tendencias del mercado relacionadas con las actividades de la corporación, siempre apuntando a la sostenibilidad del negocio.

Para ello, los expertos de JM Consultoría e Assessoria Contábil siempre están atentos a los cambios de impuestos, las leyes y cualquier otra cosa que pueda afectar directamente al cliente. El CEO de la compañía señala que la búsqueda de la excelencia en las entregas —y especialmente la relación en los ámbitos social y ambiental— traen consigo una serie de experiencias positivas: «Ello nos permite estar más cerca de nuestros clientes, así como satisfacer las demandas solicitadas y entregar a través de herramientas digitales que se diseñaron pensando no solo en la agilidad, sino que están directamente vinculadas a los temas ambientales. Reducir costos y estar alineados con la sostenibi-

lidad es lo que nos hace competitivos», enfatiza.

Asimismo, destaca el trípode ESG, acrónimo de Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Gobernanza), presente en las pautas de la organización. En el área Ambiental, la empresa busca cada vez más herramientas tecnológicas que permitan la sostenibilidad en el entorno en el que opera y desarrolla la corporación sus actividades.

Una iniciativa práctica en esta esfera fue la aplicación de un sistema integrado de energía solar. «Con esto, ganamos en reducción de costos y contribuimos directamente al uso consciente de la energía. Además, los alimentos proporcionados a nuestra oficina son completamente orgánicos y directamente de la granja que forma parte del grupo JM Consultoria», explica.

Respecto a lo Social, la empresa siempre busca aplicar y desarrollar temas y tareas a partir de esta misma visión. «En la actualidad, JM Consultoria e Assessoria Contábil no es solo una empresa comercial, sino una institución consciente de su papel con la sociedad amazónica y con una mirada 100% humanizada hacia los temas ambientales y sociales», comenta.

El Gobierno Corporativo ha traído un conjunto de procesos que la empresa utiliza para brindar consultoría y asesoría. José Emar explica que, a través de este pilar, es posible seguir y buscar nuevas formas de incentivos para los

clientes: «Ha sido esencial crear una visión clara del futuro, dándonos la capacidad de utilizar nuestras herramientas contables para lograr excelentes resultados con nuestros socios», asegura.

### **Ética y Responsabilidad Social**

La compañía desempeña y tiene un papel social muy fortalecido en la ciudad en la que opera, reforzando las acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Ante ello, se atiende a las instituciones y se implementa un proyecto con los empleados que tiene como objetivo la promoción de causas sociales y la creación de una visión sistemática de cooperación y especialmente del trabajo voluntario.

En el interior de la empresa, JM Consultoria e Assessoria Contábil refuerza, junto con sus empleados, la transparencia en la comunicación, aclarando los objetivos y metas en la institución y lo que pueden lograr y lograr en sus carreras. «Fomentamos enormemente la importancia del desarrollo personal y profesional e invertimos en nuevas herramientas que pueden hacer que alcancen metas y objetivos con mayor facilidad», argumenta el CEO.

Asimismo, respecto a esta temática, José Emar asegura que la empresa invierte con el equipo de RRHH, que actúa fuertemente en el desarrollo del capital humano, en estímulos y siempre trayendo la mejor formación, conferencias y capacitaciones, talleres y becas para cada profesional que esté interesado en evolucionar en la institución.

A través del proyecto In Company, destaca el acercamiento del equipo de expertos de JM Consultoria a los clientes, ya que es posible humanizar el seguimiento, al acudir al cliente y brindar la consultoría. «Este contacto nos permite escuchar sus malestares y crear nuevas estrategias para el desarrollo de las empresas», enfatiza, enfatizando, también, que la empresa considera la posible crítica del público una oportunidad de mejora, ya que el equipo siempre está atento a las tendencias del mercado, la evolución de las personas, la cultura y los procesos.

La compañía también sostiene que es la primera en el segmento contable de la región Norte en ser reconocida con el sello ISO 9001, lo que, a su vez, desafía a la corporación en cuanto a la constancia del sistema de calidad. Según el CEO, la corporación valora la calidad y la conducta del negocio, no permitiendo, de ninguna manera, la mala conducta, ya sea en la relación de la esfera externa o interna, con los stakeholders.

«Apuntamos hacia una ética multidisciplinar de fortalecer en nuestra cultura una sociedad que esté de acuerdo con nuestra visión y política empresarial, de ser conscientes de que hemos llegado hasta aquí, porque tenemos buenas relaciones, sin desfavorecer a nadie», dice José Emar.

También señala que la compañía se toma esto con gran orgullo. «El crecimiento de JM Consultoria se ha dado a través de muchos esfuerzos y, hasta la fecha, muchas horas de nuestro trabajo. Tenemos

a los CO muy cerca de la operación, con la visión de fortalecer un equipo para llevar a cabo siempre una alianza única, por igual, independientemente del puesto. Nos tratamos con mucho respeto y dignidad», dijo.

En base a este conjunto de iniciativas y acciones, el CEO resume que la compañía busca expresamente socios comerciales, interna o externamente, con el objetivo de ganar-ganar, apuntando hacia una relación mutua de respeto, lealtad y compromiso.

«Hemos firmado alianzas duraderas en las que uno puede ganar con el otro, sin apuntar a ninguna ganancia mayor o descuento abusivo, no aceptando de ninguna manera socios que tengan mala conducta en sobornos o quieran privilegiarnos de alguna manera, ya que estaríamos totalmente en desacuerdo con nuestra política de conducta y negocios. Nuestras estrategias se establecen en el mejor costo-beneficio, valorando la calidad de la atención, servicios, productos y alianzas estratégicas que tienen la misma visión de negocio. Hoy, nuestra influencia está muy arraigada en nuestra cultura, donde difundimos entre nosotros esta política de respeto, igualdad y buenas costumbres», concluye.

**LIC. José Emar Martins dos  
 Santos Filho**

# REPORTAJES

## DE LA ROSA ABOGADOS ASOCIADOS, S.C.

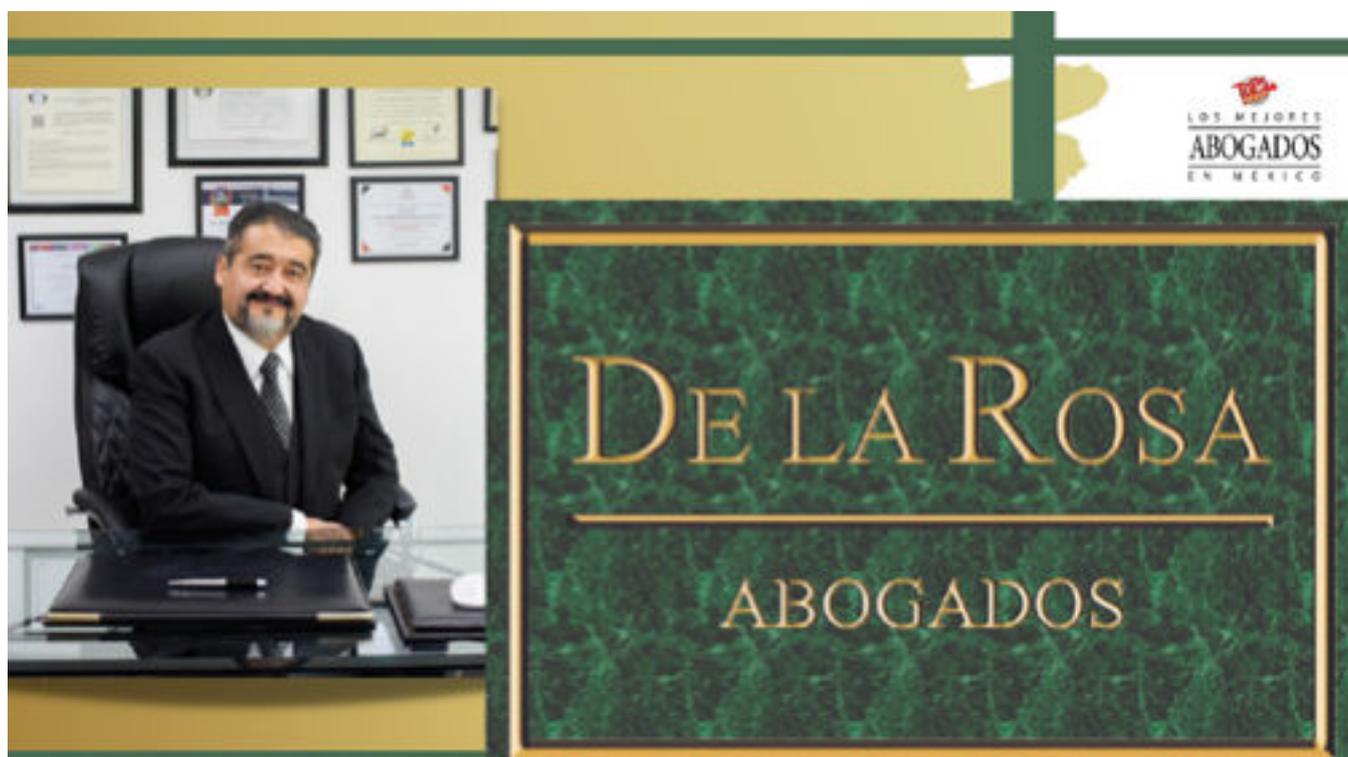
De La Rosa Abogados Asociados, S.C. brinda asesoría a personas físicas y morales en materias relacionadas con la Ley del Trabajo y de la Seguridad Social ante autoridades locales y federales. Los servicios también se refieren al asesoramiento y la representación en conflictos individuales y colectivos.

Ubicada en México, la firma también brinda asesoría y representación en inspecciones laborales, implementación de las Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad y Salud en el Trabajo y la elaboración de documentos necesarios para la correcta gestión del personal, desde la contratación hasta la terminación de la relación de trabajo.

La asesoría y representación también relaciona procedimientos de apoyo ante Tribunales de Distrito y Tribunales Colegiados y Cumplimiento Laboral. Con el fin de complementar los servicios legales a los clientes, surgió la necesidad de incorporar en la firma abogados especializados en asuntos civiles, familiares, comerciales y administrativos.

El socio administrador, Mtro. José Alfredo De La Rosa Martínez, explica que la empresa se constituyó e inició sus actividades el 11 de noviembre de 1998. Atento a las demandas del público y de los clientes, siempre ha valorado la excelencia. Desde el año 2015, la firma mantiene un programa de Calidad Total que es aplicado por todos los colaboradores.





«La atención a nuestros clientes es uno de los aspectos más importantes que nos ha permitido llegar a ser reconocidos, como una Firma en donde ofrecemos calidad total en el servicio, a través de Políticas perfectamente definidas que sirven para identificar las necesidades de nuestros clientes y determinar las estrategias a seguir para la solución de los conflictos que son puestos a nuestra consideración, lo que garantiza que nuestros servicios siempre estén a la altura de las expectativas de nuestros clientes», resume.

En medio de esto, señala que los principales retos derivados del proyecto fueron la identificación de áreas de oportunidad que sirvan para desarrollar estrategias que se apliquen en la solución de conflictos y se resuelvan de la mejor manera, en

un menor tiempo y que generen satisfacción total del cliente.

De La Rosa Abogados Asociados S.C. cuenta con políticas que impactan positivamente a todos los empleados internos y externos, actuando éticamente para ser más competitivos y agregar valor social a las actividades, considerando siempre el respeto a la dignidad de la persona, el empleo digno, la corresponsabilidad, la confianza, la ética empresarial, la prevención de negocios ilícitos, la transparencia, la honestidad y la legalidad, justicia y equidad.

José Alfredo también señala que, para la firma, la satisfacción del cliente es fundamental, considerando que esta es la clave para que la empresa sea beneficiada con



su preferencia. «Tomando en consideración que en la actualidad existen muchos profesionistas que pueden ofrecer servicios similares, la calidad en el servicio es lo que hace la diferencia», señala.

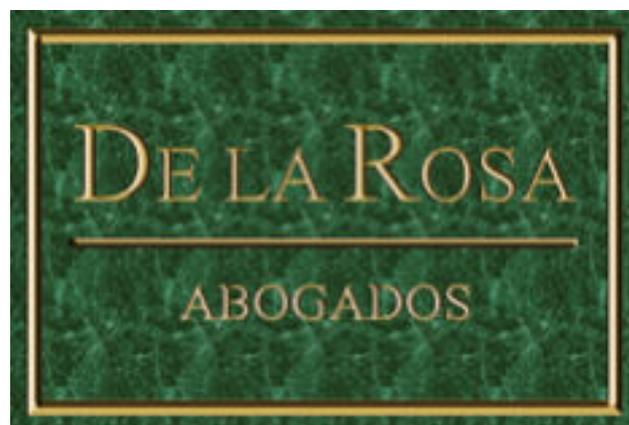
Completa y afirma que, si el cliente obtiene una experiencia positiva, se genera una fidelización, y esto se logra ofreciendo servicios acordes a las necesidades, estableciendo una comunicación directa, ágil y transparente, generando estrategias de mejora continua y comprometiéndose a alcanzar metas que la empresa pueda cumplir.

«Nuestra única estrategia para lograr la satisfacción de nuestros clientes ha sido cumplir de manera puntual con nuestras políticas de respeto a la dignidad de la persona, de empleo digno, de corresponsabilidad, de confianza, de ética en los negocios, de la prevención de negocios ilícitos, de transparencia, de honestidad y legalidad, de justicia y equidad, que nos permite ofrecer una calidad total en nuestro servicio», comenta.

También en este contexto, con el objetivo de asegurar el cumplimiento normativo, De La Rosa Abogados Asociados S.C. ha desarrollado diversos procedimientos que sirven para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que está expuesta, a través de los cuales es posible establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción.

A través de dichas acciones, el despacho cumple con las diferentes normativas nacionales e internacionales existentes, transmitiendo a los clientes la cultura de la prevención, lo que se traduce en una herramienta que cuenta con servicio para evitar o minimizar los riesgos derivados de una posible infracción normativa. Ese conjunto de acciones se refleja en una reputación positiva.

«Una buena gestión genera confianza y credibilidad, elementos clave para una buena reputación corporativa, lo que es percibido por nuestros clientes, generando con esto una ventaja estratégica, lo que ha contribuido a posicionarnos como una firma que ofrece calidad total en el servicio», concluye.



# Bcysa



Great Place To Work.  
Certificada  
OCT 2020-SEP 2021  
MEXICO



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

# LÍDERES



en **consultoría especializada** para la gerencia de proyectos de **construcción, coordinación y supervisión de obras.**

<b>Servicios:</b>	Ingeniería Básica, Preliminar y Extendida	Costos y Presupuestos
Consultoría Ambiental	Trabajos Topográficos	Elaboración y Gestión de Permisos Federales, Estatales y Municipales
Gestoría de Derecho de Vía	Seguridad e Higiene	Administración de Proyectos

## COPEDEL R.L.

Coopedel R.L. es una cooperativa centrada en la actividad de ahorro y crédito. La historia de la institución comenzó en marzo de 2012, cuando nació la iniciativa de crear una cooperativa en el municipio de Ixcán, dada la situación de diferentes sucursales bancarias, ONG o usuarios que se dedicaban solo a la explotación de personas y no ofrecían soluciones reales a la población. Con esto, se decidió formar una cooperativa de ahorro y crédito.

De acuerdo con la representante legal, Wendy Janeth Tomáz Díaz, los servicios están enfocados en atender a productores, artesanos, comerciantes de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Y, en todos los procesos, la Calidad es una de las partes fundamentales, involucrando a toda la corporación.

«La cooperativa realiza constantemente capacitaciones a sus colaboradores y a su consejo de Administración en temas de innovación, Liderazgo y resultados esperados siempre en cumplimiento al Plan Operativo Anual y Plan Estratégicos, nuestros retos es crear más oportunidades para nuestros asociados», resalta.

La misión de Coopedel R.L. se basa en contribuir al crecimiento económico, social y cultural de los asociados y sus familias, promoviendo la inclusión financiera, el ahorro, las contribuciones, los préstamos, los servicios diversos, la ayuda mutua, el compañerismo y la mejora de la calidad de vida.

También es una institución consciente de las necesidades de crecimiento y mejora continua, con retos, oportunidades y el



Sofía Gutierrez, Otoniel Co, Sergio Pérez, Yesica Díaz, Bilio Xol, Iris Ba,  
 Moises Sam, Cintlia Coronado, Sergio Ruiz, Victor Pohau, Jose Adelino Pooa,  
 Wendy Díaz, Mariano Ramirez, René Medina



objetivo de apoyar al sector microempresarial del municipio de Ixcán, comprometido con la satisfacción de asociados y clientes, que son prioridades, a través de un modelo integral que contribuya al desarrollo económico y social del sector.

Entre los servicios que se prestan se encuentra el de ahorro, que, según la cooperativa, es el acto de ahorrar para el futuro, reservando parte del gasto ordinario, evitando un mayor gasto o consumo. Es decir, es la diferencia entre la renta disponible y el gasto. En la parte de los créditos, se otorga la concesión a los asociados con el objetivo de desarrollar Ixcán, promoviendo actividades productivas que generen ingresos y dignifiquen las condiciones de vida. Y las remesas son un concepto utilizado

para referirse al acto de enviar algo, generalmente al extranjero. En la mayoría de los casos, las remesas se producen en forma de capital o dinero, que se envía de un país a otro.

Las decisiones en Coopedel R.L. también guían la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Según Wendy, tales pautas han sido una parte fundamental de las acciones como cooperativa. «Hemos logrado combatir la pobreza y hemos fortalecido a muchos asociados con proyectos de agua y saneamiento», comenta.

Como parte práctica, también en el ámbito medioambiental, una iniciativa que llama la atención es la oferta de una línea de crédito para la construcción de baños lavables con



versionistas, en cumplimiento de los estándares establecidos en cada contrato suscrito.

Del mismo modo, la satisfacción de los grupos de interés se considera en las actividades de Coopedel R.L. «Nuestros directivos son una parte fundamental en la evaluación de los informes financieros», afirma.

Por lo tanto, la ética y la seguridad, especialmente los datos, están vinculadas a las iniciativas y proyectos de cumplimiento. En este campo, la cooperativa implementó programas como el ahorro infantil y el seguro del crédito, en que el mayor reto es mantener una cartera sana.

Para Wendy, todas estas acciones integran una buena gestión y abren posibilidades para nuevas oportunidades. «Una buena gestión permite el acceso a nuevos inversionistas y generación de nuevas líneas de créditos y crecimiento en agencias en el país», concluye.

biodigestores, las cuales son amigables con el medio ambiente. De igual forma, en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial, se refuerzan los temas ambientales, así como el fortalecimiento a los productores de maíz.

Asimismo, Wendy Janeth comenta sobre la atención a la satisfacción de clientes y proveedores internos y externos. Para ello, la cooperativa otorga créditos con tasas accesibles a asociados e in-

**¿Estas preparado para la temporada de cosecha del cardamomo?**

SI NECESITAS FINANCIAMIENTO



**PONE A TU DISPOSICIÓN**



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

## CLÍNICA BARDINI & BERNINI ODONTOLOGIA E HARMONIZAÇÃO FACIAL

Ubicada en el sur de Brasil, la Clínica Bardini & Bernini ofrece tratamientos dentales y armonización facial. Con un equipo calificado y especializado, la atención se da en todas las áreas de la odontología, como implantes, prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto dentales, tratamientos de canales y odontología pediátrica. La acción también se desarrolla en el área de armonización facial, con la ejecución de relleno labial, botox, lifting no quirúrgico, alambres de soporte, entre otros.

La primera clínica fue inaugurada hace 16 años, en la ciudad de São Marcos, en el estado de Rio Grande del Sur. Más tarde, también se estableció en las ciudades de Flores da Cunha y Caxias do Sul. La odontóloga y directora ejecutiva, Dra. Simone Bardini señala que las clínicas están, en su totalidad, dirigidas a la atención en el área de la salud y la belleza, siendo el área dental —incluyendo la armonización facial— una de las principales del mercado.

«Por ejemplo, en la última década, se tuvo un ingreso de más de R\$ 38 mil millones. Esto se debe a que la cantidad de personas que se preocupan por la apariencia y la salud bucal ha aumentado considerablemente. Una encuesta realizada por el CFO mostró que nueve de cada 10 brasileños piensan que es necesario ir al dentista regularmente, y

alrededor del 70% asiste al dentista con frecuencia», comenta, señalando que lo mismo sucede con la armonización facial, en aumento a nivel mundial y que conquista a las audiencias más variadas. «La investigación muestra que el número de procedimientos ha aumentado de 72 000 a 256 000 por año», comenta.



Dra Simone Bardini

Harmonização Facial

La Dra. Simone Bardini también señala los retos por los que pasan las clínicas dentales, siendo la competencia uno de los principales. Las clínicas Bardini & Bernini superaron las expectativas en términos de crecimiento, éxito y reconocimiento profesional, incluyendo sobresalir y aprender del trabajo en equipo: «Es evidente que, con el crecimiento del negocio, el equipo que creció gradualmente necesitaba tener comunicación y estar alineado, ya que las fallas en esta dirección podrían conducir a serios problemas».



Da esquerda pra direita: Dr Diego Trasel , Dr Diego Passarin, Dra Lais Garcia, Dra Simone Bardini, Dra Karine Polesso, Dra Suéllen Bernieri, TSB Daiane Moraes, TE Karine Mendel, Eriane Ostroski, Dra Vanessa Piroli, ASB Caroline Simonetto, ASB Daiane Bergozza.

Al referirse a la Calidad Total, la directora ejecutiva comenta que los principales desafíos en el área dental, además de la gran concentración de profesionales en Brasil, es la difusión de los planes dentales, lo que afecta directamente el desarrollo de la rama dental. En este contexto, también enumera la sostenibilidad y la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), pero como un medio para lograr cada vez más la calidad.

«Nos referimos al acto de suplir las necesidades del presente sin afectar a las generaciones futuras. Por lo tanto, la sostenibilidad en la oficina se centra en el desarrollo de cuidados y procedimientos que no dañen la naturaleza o el medio ambiente. En cierto modo, aplicando la sostenibilidad en las clínicas dentales, estaremos contribuyendo a la comunidad y jugando el papel de ciudadanos responsables», señala.

Para ello, la preocupación de las clínicas no se limita a la salud dental y ocupacional, sino que se extiende a la seguridad con materiales, la eliminación adecuada de los residuos biológicos y la atención a la diversidad. Además, hay inversión en radiología digital, sin el uso de películas, que tardan mucho tiempo en descomponer el medio ambiente. Con esta medida, no es necesario utilizar productos químicos para revelar imágenes. También ha desaparecido el uso de amalgama por liberación de mercurio y, en consecuencia, el contenido cancerígeno.



Clinica Bardini & Bernini

Rua os Dezoito do Forte 1189, Centro - Caxias do Sul

«Evitamos el desperdicio de energía y prestamos atención al uso correcto de los equipos dentales, como la silla, que siempre regresa al punto cero después del servicio, el reflector, que se apaga después del uso, y los aspiradores, que se activan solo durante el uso. El principal problema de sostenibilidad en las clínicas dentales es el uso de materiales contaminantes que tardan más en descomponer el medio ambiente. Como el uso de estos materiales no se puede eliminar totalmente en la práctica dental, se adoptan medidas de eliminación consciente», menciona la Dr.<sup>a</sup> Simone, enfatizando las iniciativas de la clínica.

También es enfática en afirmar que invertir en acciones de Responsabilidad Social ya no es una opción para con-

vertirse en una obligación empresarial, buscando la consolidación de la marca, el compromiso de los empleados y la generación de un impacto social positivo. En esto, la Clínica Bardini & Bernini cuenta con un programa que incentiva y realiza donaciones a través de la ley de incentivos fiscales. «Elegimos asignar una parte de los impuestos a proyectos relacionados a la ley de protección a los niños y niñas, más específicamente a orfanatos», comenta.

Con esta visión, la compañía considera necesario ir más allá y buscar oportunidades en el área de responsabilidad social, especialmente en salud bucodental, ya que los profesionales pueden, de varias maneras, contribuir a mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

«En nuestras clínicas, ofrecemos citas y diagnósticos gratuitos sin compromiso. Además, contamos con tratamiento de ortodoncia gratuito (cantidad límite preestablecida/año) para niños, sin afecciones, que tengan mala oclusión dentaria», comenta.

La Dr.<sup>a</sup> Simone afirma que Bardini & Bernini, además de contar con un equipo calificado que invierte constantemente en la búsqueda del conocimiento, ofreciendo a los pacientes las técnicas más modernas, también aplica encuestas de satisfacción, una herramienta por la cual la empresa recibe retroalimentación de los pacientes. Para ello, las preguntas se elaboran de tal manera que las respuestas sean objetivas. Así, es posible conocer la opinión de los pacientes. Las menciones en las redes sociales también son uno de los métodos para las percepciones sobre los pacientes. «Además, buscamos fortalecer la relación entre profesionales/pacientes, asegurar la disponibilidad y el apoyo siempre que nuestros pacientes lo necesitan», señala.

El objetivo es la satisfacción del paciente mediante la promoción de la salud bucal y el aumento de la autoestima y a través de procedimientos de armonización facial. “No es una tarea fácil, porque va mucho más allá de la competencia de los profesionales involucrados”, afirma. En vista de ello, es necesario identificar los medios adecuados de la forma en que se debe tratar al paciente, ya que este elemento tiene un gran impacto con respecto al éxito de un establecimiento.

Según la Dr.<sup>a</sup> Simone Bardini, es necesario saber escuchar, respetar, resolver problemas, comprender, calmar al paciente alterado y dejar a los tímidos a gusto para que, de esta manera, se obtenga una satisfacción completa. «La satisfacción del paciente va más allá de un cuidado excepcional del profesional que realizó el procedimiento, es necesario completar la satisfacción del paciente. Solo de esta manera la organización estará asegurando un futuro prometedor para la supervivencia de la empresa en medio de la alta competitividad existente en el mercado actual», subraya, señalando que la postura ética, la gobernanza y la sostenibilidad ya forman parte de la estructura de la Clínica Bardini & Bernini.

«Tener una buena reputación corporativa es la base, el requisito previo para que una empresa tenga éxito a largo plazo. Abarca un conjunto de factores que superan la imagen de la organización, siendo traducidos por la percepción de los grupos de interés. La reputación es mucho más que la imagen, es una construcción hecha a lo largo de los años y compuesta por la percepción que los diversos públicos tienen de la empresa», concluye.



# **WORLD-CLASS LOGISTICS**

## **QUIÉNES SOMOS:**

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



## **NUESTROS SERVICIOS:**

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

## **CONTACTÁNOS**



+57 (1) 318-801 7373

intramar@intramar.com.co



## **MOVING THE WORLD WITHOUT BORDERS**

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

## TOLEDO ADVOGADOS ASSOCIADOS

Con profesionales experimentados en el sector y una creciente demanda de clientes, Toledo Advogados Associados centra sus operaciones en familias que buscan mudarse de país, ejecutivos de multinacionales, empresas que buscan crecer en el mercado extranjero o que tienen la intención de expandirse a Brasil.

El Dr. Daniel Camargo Leite de Toledo, socio-propietario, explica que inició sus actividades en junio de 2003, lo que ya le proporciona más de 20 años de experiencia en el sector. Comenta que, al darse cuenta de la creciente demanda de los brasileños por los servicios legales de inmigración, derecho internacional, derecho comercial y contractual, decidió abrir la firma en Brasil para atender a estos clientes más de cerca.

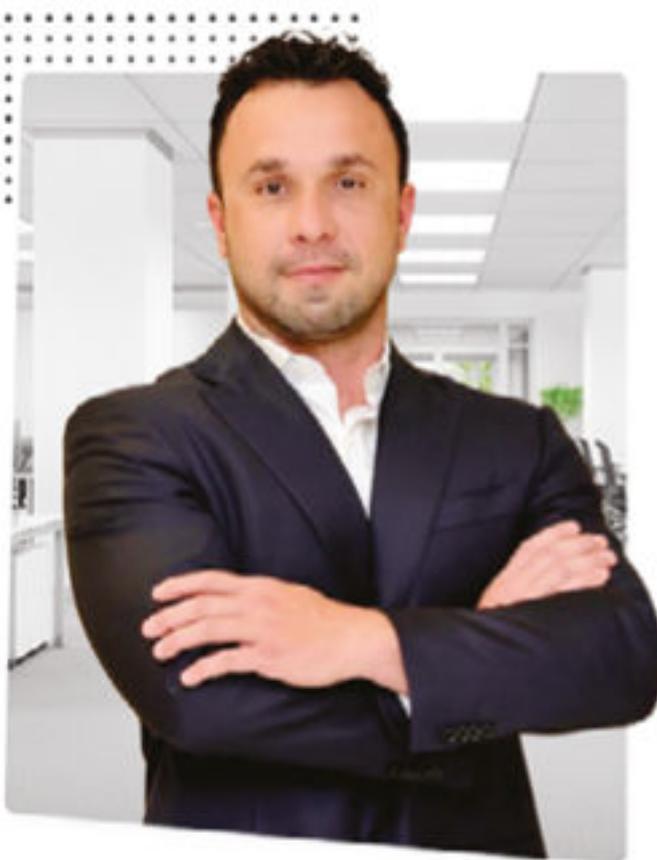
Así fue como nació Toledo Advogados Associados. «Desde entonces, estamos en una creciente demanda de clientes que desean solicitar varias visas de inmigración a los Estados Unidos y los países europeos», dice, reflexionando sobre los desafíos que se presentaron al comienzo. «Los retos iniciales fueron enormes y quizás el mayor de ellos fue la comprensión del derecho internacional para la aplicación segura en cada caso individual de nuestros clientes».

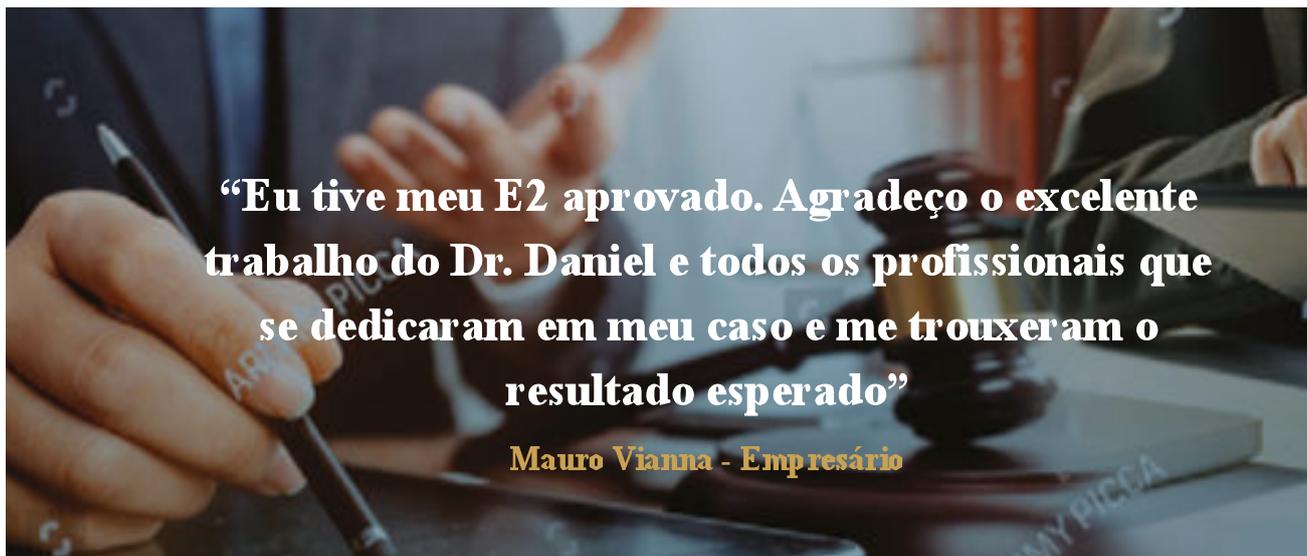
La calidad está presente en todas las pautas. Para ello, la empresa cuenta con un programa de formación constante, priorizando el servicio desde la llegada del potencial cliente a la oficina —a través de los canales diversificados de los medios oficiales, con orientación directa

del CEO, Dr. Daniel Camargo— hasta la formalización del proceso legal, actualizando al cliente y manteniéndolo bien informado a lo largo de todas las etapas.

«El principal reto es transmitir la seguridad necesaria al cliente, para que pueda sentir credibilidad en el desempeño del equipo y favorecer el flujo natural y más rápido del proceso, enfocándose en el resultado final, que es la aprobación de su visa», dice.

Toledo Advogados Associados también tiene, en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa, un programa de pasantías con estudiantes de derecho de la





**“Eu tive meu E2 aprovado. Agradeço o excelente trabalho do Dr. Daniel e todos os profissionais que se dedicaram em meu caso e me trouxeram o resultado esperado”**

**Mauro Vianna - Empresário**

ciudad de Santos, en el estado de São Paulo, y región, que denota un ejemplo de Responsabilidad Social Corporativa interna. El Dr. Daniel Camargo explica que se trata de un proyecto de prácticas remuneradas, en el que los becarios cuentan con un supervisor que apoya y guía el aprendizaje de este tipo de demandas desde el perfil de cliente del despacho.

En el campo ambiental, la firma avanza con una consultoría encargada de orientar la implementación de un tipo de programa con mayor impacto en la comunidad local, considerando la importancia de la ciudad de Santos para el estado de São Paulo en la actualidad.

Del mismo modo, el Dr. Daniel Camargo llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluidos los que cobran relevancia en la oficina, como el ODS 5, sobre Igualdad de Género, en el que se espera lograr dicha igualdad y empoderar a todas las mujeres y niñas; el ODS 8, sobre el trabajo decente y el crecimiento económico, pro-

moviendo el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos y todas; y el ODS 16, sobre paz, justicia e instituciones eficaces, promoción de una sociedad pacífica e inclusiva para el desarrollo sostenible, acceso a la justicia para todos y creación de instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

El aporte a la satisfacción de clientes y proveedores internos y externos se da a través del programa anual de capacitación en las áreas de atención al cliente, ventas, relaciones interpersonales y seguimiento de equipos a través de mentoring. Además, las políticas de remuneración y puesta en marcha se revisan cada año. «Para el año de 2022, estamos planificando implementar comisiones para los aprendices», afirma.

Esto también incluye la gestión de sugerencias y posibles críticas derivadas del público, que se producen a través de un enfoque centrado en la mediación de conflictos, liderado por la gestión

## Referência em Direito Internacional

AGENDAR CONSULTA

**TOLEDO**  
ADVOGADOS  
ASSOCIADOS



+55 (11) 5051-2042 | +55 (11) 97827-5522

contato@toledoassociados.com.br



administrativa y, en última instancia, desencadenando al abogado responsable del caso. La retroalimentación se realiza a través de un formulario después de que se haya cerrado cada proceso.

A través de los canales de atención al público objetivo, busca aclarar dudas sobre el proceso migratorio, orientación responsable, advertir a potenciales clientes que no se dejen engañar por malos profesionales, y participación activa de los abogados de la firma en los comités para los que son designados en la OAB São Paulo y Santos, con el fin de participar en la toma de decisiones que puedan impactar a las instituciones interesadas en la formulación de políticas públicas relacionadas con el área de Justicia.

Al relacionar todos estos puntos, el Dr. Daniel Camargo destaca que una buena gestión, ligada al enfoque con el cliente, aporta buenos resultados, incluso

haciendo referencia a la reputación de la organización. «La compañía apuesta por el seguimiento y parametrización de los procesos del despacho en lo que se refiere a la atención al cliente, con el fin de generar orden, actualización periódica del proceso a clientes y excelencia en los servicios de punta a punta, además de los servicios de formación y mentoring que se han llevado a cabo desde el 2021», concluye.



# LABORATORIO DE ANALISIS CLÍNICO ESPECIALIZADO

## LABORATORIO CENTRAL:

Calle Manuel Campos Nro. 334 esq. 6 de Agosto  
Edif. Iturri Telf. 2430846

**SUCURSAL 1:** UNIMED Av. Arce Nro. 2630  
Telf. 2431133

**SUCURSAL 2:** Zona Sur Calle Julio Patiño Nro. 1548  
(lado TIGO) Telf. 2791270

**SUCURSAL 3:** El Alto Av. Unión Nro. 234, Zona  
Bolivar A, TOMOCENTRO - Telf. 2824516

**SUCURSAL 4:** CIES San Pedro: c. Colombia Nro. 539  
Tel. 2485111-2483351

**SUCURSAL 5:** Los Pinos Av. Jose Aguirre Achá Nro. 200  
Clínica Los Andes - Telf. 2795701

**SUCURSAL 6:** Avenida Hernando Siles Nro. 420,  
Edif. Titatium I, Obrajes - Telf. 2784578.

**ATENCIÓN LAS 24 HORAS  
LOS 365 DIAS DEL AÑO**

**Emergencias: 70127447 - 70111956**

**Atención  
las 24 horas**

**CERTIFICACIÓN  
ISO 9001:2015**



*La mejor y más avanzada tecnología  
al Servicio de la Salud y la Medicina Boliviana*

 **LABCLINICS**  
*Nuestra exactitud es cuestión de vida*

[www.labclinics.net](http://www.labclinics.net)

 <https://www.facebook.com/labclinics>

## SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD PRIVADA

Servicios Integrales de Seguridad Privada es una empresa enfocada en la seguridad privada. Con casi 15 años de experiencia en el segmento, ofrece los servicios de agentes de seguridad, protección de dignatarios, custodia de valores en tránsito, monitoreo por cámaras, reacción inmediata, control de accesos, instalaciones de sistemas CCTV y GPS. El mercado cubierto incluye empresas nacionales e internacionales, incluyendo comerciales, banca, ONG y embajadas.

Por parte de los agentes de seguridad, se realiza una formación para proporcionar seguridad al entorno, personal e instalaciones de los clientes, independientemente de la categoría de negocio. En la protección de dignatarios, la corporación cuenta con el más alto nivel de seguri-

dad y custodia profesional de dignatarios y visitantes VIP. En la custodia de valores en tránsito, se valora la importancia del transporte de mercancías, razón por la cual se brinda seguridad a cada una de las mercancías con el servicio de carga segura, desde el punto de origen hasta su destino.

La empresa también cuenta con un moderno centro de monitoreo de alarmas, que permite brindar un servicio de calidad en la vigilancia y seguridad de los valores de los clientes. Cuentan con reacción inmediata, una operación realizada por profesionales de la seguridad inmediatamente en el lugar donde se produce algún tipo de alarma. Además, el sistema de monitorización de alarmas y control de acceso también está totalmente integra-



do, con la máxima protección y versatilidad, un funcionamiento más sencillo y un menor costo.

También se proporciona seguridad a cada uno de los activos de circuito cerrado de televisión (CCTV) para vigilancia / monitoreo local o remoto, cámaras profesionales, grabadoras de video digitales, matrices, servidores de video y transmisores de video inalámbricos. Y en la instalación y monitorización GPS para determinar la posición en tiempo real de la flota de vehículos, se brinda acceso a cada uno de los clientes a través de la App y plataforma Web.

El gerente general Mario Alexander Álvarez Hernández explica que la empresa es líder en Centroamérica en el campo de la seguridad y, en vista de esto, asegura que cada empleado se sienta satisfecho y motivado en su trabajo, lo que repercutirá en la generación de un mejor servicio al cliente. La empresa pretende ser líder a nivel nacional e internacional, brindando servicios de calidad y soluciones y herramientas de seguridad confiables, innovadoras y efectivas, a través de un servicio personalizado a cada cliente. Con las operaciones abiertas en El Salvador, la compañía también vive el desafío de expandir los servicios de seguridad física y electrónica en toda Centroamérica.

Para Mario Alexander, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una oportunidad para que todos los países de la región contribuyan a reducir las desigualdades como un aspecto clave del desarrollo. «El crecimiento económico y la inclusión social son fundamentales para el bienestar de las personas y las sociedades», afirma.

En este contexto, la compañía hace hincapié en la Responsabilidad Social Corporativa, enfatizando el respeto a los derechos laborales; sueldo mínimo de acuerdo con lo establecido por la ley; pagos a los empleados de manera oportuna, sin demora; incentivos a los empleados que cumplan con las expectativas de la empresa mes tras mes; apoyo económico a cada empleado en casos de emergencia; y el bienestar físico y mental de los empleados en los casos, priorizándolo como una cuestión de supervivencia.

«Tenemos claro que primero son nuestros colaboradores, porque si cuidamos de nuestros colaboradores, ellos luego cuidarán de nuestros clientes. Es así como nos hace sobresalir el servicio de calidad, aplicando los valores que como empresa nos identifican, entre ellos, el compromiso, la lealtad, el respeto, honestidad y responsabilidad al cumplir con cada función», resume.

Para la organización, empleados motivados y comprometidos generan un servicio de calidad para cada uno de nuestros clientes, un buen ambiente de trabajo es una de las claves para que la empresa aumente la calidad de su servicio y cuente con empleados eficientes, leales y felices, promoviendo las relaciones interpersonales genera influencia en la resolución de conflictos, asertividad y buena gestión de las emociones y empleados felices colaboran con la comunicación entre un departamento y otro.

Mario Alexander enfatiza que la empresa está interesada en tener empleados satisfechos y felices. Para ello, la organización respeta los derechos establecidos por la ley para cada empleado, ya sean administrativos u operativos. como de-



cimocuarto mes de salario, decimotercer mes de salario, vacaciones, vacaciones, esquema de contribución privada (RAP). «Para ello, se les concientiza sobre la importancia de su compromiso en cada una de sus funciones, y como esto puede repercutir positivamente en un ascenso o un aumento salarial», explica.

También dice que, al celebrar fechas especiales, el empleado se siente más comprometido y destaca que no hay cobro de uniformes para los empleados administrativos y operativos. Cada miembro del equipo también está asegurado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social. El servicio también es personalizado. «Al visitar las oficinas del SIS, los empleados asignados en los diferentes proyectos son asistidos por el área de Recursos Humanos y siempre hay un trato especial para ellos», dice, y también dice que a cada empleado se le ofrece atención psicológica y orientación para contribuir al fortalecimiento de su salud mental.

También hay apoyo económico en situaciones de emergencia. «Por ejemplo, Honduras fue golpeada por dos tormen-

tas tropicales Eta e Iota (año 2020) donde nuestros oficiales de la zona norte seguridad fueron afectados, y todo el personal administrativo, Gerencia General y demás se unió para apoyarlos con camas, estufas, ropa y zapatos, de igual forma hay un apoyo en los gastos fúnebres de familiares del personal. Asimismo, debido a la pandemia, también la empresa ha estado en la mejor disposición de apoyar al personal que se enferma de COVID-19», explica.

También hay un acuerdo con algunas instituciones bancarias para bajar la tasa de interés de los préstamos solicitados por cada uno de los empleados. Asimismo, se brinda capacitación constante para que los empleados cuenten con las herramientas y habilidades para un mejor desempeño y así ofrecer un servicio de calidad.

La compañía también cree que brindar una buena gestión en cada uno de los servicios genera mayor confianza y satisfacción a los clientes, de la misma manera que la calidad del servicio ofrecido sirve de referencia para que otras empresas soliciten servicios de seguridad a SIS. «Cabe destacar que SIS Security hoy en día no cuenta con un departamento del área de mercadeo, sino que es nuestro servicio el que nos respalda al momento que nos eligen, hoy por hoy somos la mejor empresa de seguridad privada del país, la cual proporciona a cada uno de sus colaboradores todos los derechos que la ley establece», resume.



**Meijor**

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

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

[@meijorofficial](#)

## TECNOSA AUDIOVISUALES Y EVENTOS

Tecnosa Audiovisuales y Eventos se encuentra en República Dominicana y tiene como actividad principal el alquiler de equipos audiovisuales para todo tipo de eventos. El trabajo formal en la compañía comenzó en 2015, sin embargo, mucho antes del inicio de las operaciones, la amplia experiencia en el segmento ya hizo de la corporación una referencia.

«Luego de haber sido colaboradores en otra compañía de la misma área, pusimos en marcha nuestro deseo de emprender en nuestra propia empresa, llevando a cabo una visión diferente del negocio, formando así una empresa dedica a la renta de servicios audiovisuales con equipos innovadores, destacándonos en el mercado por nuestra buen servicio, honestidad, responsabilidad y puntualidad en cada

evento», destaca el gerente general Luís Arias, señalando que durante estos ocho años, la empresa siempre ha buscado satisfacer a los clientes, dándoles el apoyo y asesoramiento que necesitan antes y durante el evento.

En cada servicio, Tecnosa Audiovisuales y Eventos prioriza la excelencia, con miras a un servicio personalizado y adaptado a las necesidades y objetivos del cliente, basado en la innovación, la eficiencia y el trabajo en equipo, con el fin de conseguir la máxima satisfacción. En vista de ello, cuenta con un programa de Calidad Total, que involucra personal capacitado en cada área técnica, equipos nuevos, equipos modernos y stock organizado. Según Luís Arias, en medio de esto, surgen algunos retos, como mantener y ampliar la



cartera de clientes, buscando siempre la innovación y la mejora continua.

Para ello, los servicios pasan por el sonido y la luz, con una gama de servicios y soluciones en este ámbito. También hay estructuras de celosía, que dan elegancia y aseguran la apreciación de imágenes variadas y determinadas, de acuerdo con el gusto y las necesidades de los clientes. En este, técnicos y especialistas en montaje de plataformas, diseño, back banners y otros elementos audiovisuales ofrecen asesoramiento y tratamiento adecuado al tema.

Los servicios audiovisuales de exhibición de contenidos temáticos a partir de pantallas LED ofrecen un conjunto de opciones que posibilitan producciones informativas, artísticas o culturales, independientemente de su tamaño. Para diseñar contenidos educativos e informativos de manera oportuna, TecnoSA Audiovisuales y Eventos cuenta con equipos y recursos tecnológicos de última generación, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de los clientes-usuarios.

A su vez, los efectos especiales proporcionan alegría, luz y esplendor a los eventos. Matrimonios, cumpleaños, bodas, espectáculos y fiestas son parte de las ocasiones que pueden utilizar estos productos. Además, en la parte de eventos, la música bajo la voz de exponentes gana protagonismo, principalmente con combos, orquestas, cantantes y artistas en general.

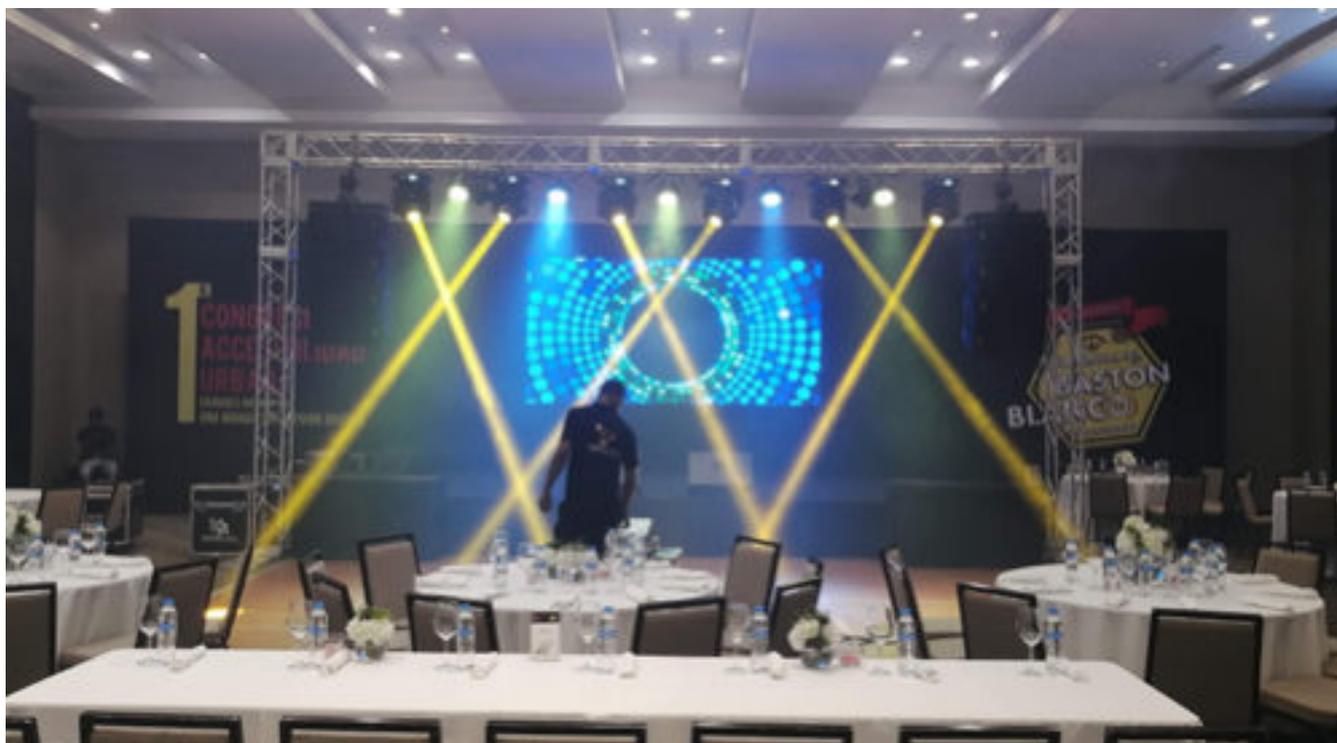
La empresa también recurre a la comunidad externa, con acciones de responsabilidad social corporativa. Luís señala que uno de los proyectos más impor-



tantes es lo que ofrece a los jóvenes necesitados e inexpertos la oportunidad de adquirir conocimientos en áreas técnicas, así como lo que anima a otros a superarse, a nivel personal, promoviendo valores de igualdad, respeto, armonía y responsabilidad en el equipo.

«También utilizamos luces solares para iluminar el montaje y desmontaje de equipos en vehículos por la noche, contribuyendo al ahorro de energía, y primero tratamos de reparar cualquier equipo con algún daño antes de reemplazarlo por uno nuevo», comenta Luis Arias.

El gerente general destaca que, para la empresa, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son muy importantes, ya que constituyen el equilibrio de los ámbitos económico, social y ambiental. «Nosotros, como empresa, estamos constituyendo dos objetivos importantes, que son la educación y la calidad, dando oportunidad a quienes la necesitan, pagándoles razonablemente para que puedan pagar y recibir la educación que merecen. También tenemos el número diario de empleados y las horas de comidas», destaca.



Respecto a la satisfacción de clientes y proveedores internos y externos, Tecno- sa Audiovisuales y Eventos contribuye al proceso de mejora continua del buen servicio al cliente y responsabilidad y puntualidad en cada evento. Esto también incluye la atención a las partes interesadas. «Una de las estrategias que estamos utilizando es tener al gerente de venta gestionando la cartera de clientes y dando el seguimiento necesario para que el cliente sienta nuestro apoyo en cada ocasión», destaca Luís Arias.

Dichas pautas y acciones integran la buena reputación de la empresa, vista con extrema importancia. Según el director general, una buena gestión en cada actividad es lo que dice si el cliente volverá a solicitar el servicio y dará una buena

recomendación. «Por eso, cuando se finaliza un evento, siempre enviamos una encuesta de satisfacción al cliente, solicitando información del nivel de satisfacción y de lo que podemos mejorar como empresa», concluye.





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

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

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

## DR.<sup>a</sup> ANA CRISTINA BATALHA NÚCLEO TINA BATALHA

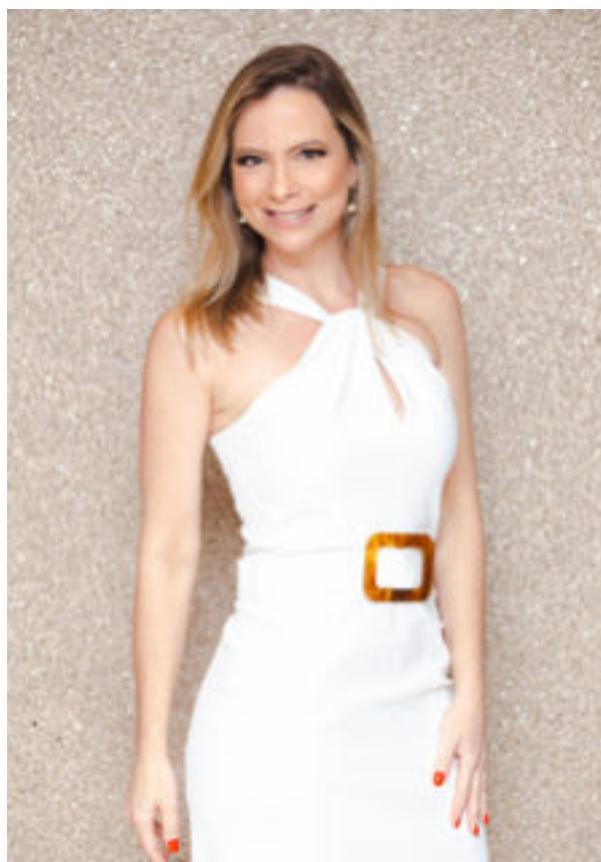
El Centro Tina Batalha está dirigido a mujeres de todas las edades que necesitan Ginecología Regenerativa, Estética y Funcional. Sus actividades comenzaron en 2006, en un pequeño consultorio médico, donde se desarrolló la actividad tradicional de Ginecología, sin la visión de lo que actualmente se llama la nueva Ginecología, que involucra la perspectiva Regenerativa, Estética y Funcional.

La socia fundadora, la Dr.<sup>a</sup> Ana Cristina Batalha, recuerda que el inicio del trabajo estuvo marcado por el reto de conciliar el periodo de residencia médica con el consultorio y los turnos médicos, al inicio de la profesión, así como destacar la marca frente a otras empresas idénticas, superando el consumo de tiempo, el agotamiento físico y emocional de los turnos para poder emprender y dejar de hacer más de lo mismo, creando coraje para salir de la ginecología tradicional a algo nuevo en Brasil y en el mundo.

Para ello, la calidad, la excelencia y la ética son fundamentales en cada procedimiento, servicio y evaluación. Es decir, todas las actividades y acciones en la empresa están guiadas por estos valores. En esto, las principales pautas pasan por el servicio con encanto, de manera interactiva, y brindan al paciente una experiencia única, incluso en medio de posibles desafíos.

«Los principales retos que enfrentamos son el cambio de mentalidad de socios, empleados y pacientes, así como los altos costos de inversión en tecnología y actualizaciones académicas en todo el mundo, estando presentes en los eventos más importantes del área en los principales continentes», afirma.

La Dra. Ana Cristina hace hincapié en la atención a la sociedad, especialmente con acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. «Respetamos las políticas de cuotas y



género, incluida la contratación de médicos y todo el equipo. Asistencia, también, al público LGBTQIA+ y tenemos políticas para la inclusión de los negros más allá de las cuotas”, señala, señalando que una de las principales iniciativas del Centro es llevar a los grandes centros de Brasil y del mundo el concepto de Ginecología Regenerativa, Estética y Funcional.

Respecto a la satisfacción de clientes y proveedores internos y externos, el socio fundador explica que la empresa involucra dinámicamente a todos en la misión de servir al mayor número posible de mujeres y llegar al conocimiento sobre la existencia de la Ginecología Regenerativa, Estética y Funcional al mayor número de personas.

En vista de ello, se consideran las sugerencias y opiniones del público en cada fase, proceso y acción, ya que se gestionan de manera abierta y constructiva. «Mostramos interés y respeto por todas las opiniones, llevándolas a reuniones y debates internos que a menudo resultan en un cambio de conducta; des-

pués de todo, la excelencia es satisfacer las expectativas del cliente”, señala.

Asimismo, se considera la satisfacción de los grupos de interés. Para ello, la Dr.<sup>a</sup> Ana Cristina hace hincapié en la actualización constante, a través de la interacción con los centros científicos y académicos más expresivos del mundo, dialogando en Portugal, Argentina, Inglaterra, Egipto y varios otros centros de excelencia. Enfatiza que tales demandas se producen en medio de desafíos, como poder superar la agenda de acciones académicas y científicas en todo el mundo, conciliando las actividades internacionales con la eficiencia en el desempeño interno y local.

Este conjunto de acciones e iniciativas se refleja directamente en la reputación corporativa, ya que resulta de una gestión eficiente y está atenta a la calidad en cada detalle. «El liderazgo responsable y asertivo expresa el espíritu y la identidad de nuestra empresa. Aquí radica la importancia de una buena gestión, que debe acercar a la comunidad los valores de la empresa», resume.





**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

## SERA ADVOGADOS

Sera Advogados es una firma de abogados especializada en Derecho Ambiental. Las actividades se iniciaron en 2006, a nivel embrionario, habiendo sufrido cambios sociales hasta alcanzar el formato actual, pero manteniendo, desde sus orígenes, el enfoque en el Derecho Ambiental y el propósito de priorizar la calidad en los servicios que brinda.

La socia, Dr.<sup>a</sup> Naoka Sera Furuiti, explica que la firma es la más buscada por las empresas del primer y segundo sector de la economía. «En consecuencia, constituyen el mayor volumen de la cartera de clientes», señala. Sin embargo, Sera Advogados tiene un buen historial de servicio a organizaciones del tercer sector centradas en temas relacionados con el medio ambiente, la sostenibilidad y la responsabilidad social y ambiental.

Al comienzo de las actividades, la firma tuvo que superar desafíos, ya que en ese momento el desempeño en Derecho Ambiental parecía restringido al nicho de las grandes oficinas de servicio completo y a un número extremadamente tenso de despachos boutique. La Dr.<sup>a</sup> Naoka Sera recuerda que tenían clientes activos y tenían el flujo continuo de fondos internos: clientes y casos indicados de un departamento a otro.

A su vez, gracias a la experiencia adquirida por su socia fundadora, en estos dos estilos de práctica del Derecho, Sera Advogados ha trastocado las características de un despacho corporativo —y por tanto, de mentalidad empresarial— con las de un despacho con una estructura más ágil, lo que permite un servicio más cercano, personalizado y atento.



«Esta línea de actuación diferenciada ha permitido, y sigue permitiendo, no solo captar clientes, sino también mantenerlos y, principalmente, proporcionar una indicación continua, lo que asegura la estabilidad de una sólida cartera de clientes», señala.

El despacho tiene, como uno de sus principios institucionales más importantes, la priorización de la calidad de los servicios. Por ello, siempre se busca entender las necesidades y características del cliente con el fin de ofrecer servicios que las satisfagan de manera efectiva y puedan superar sus expectativas.

Al considerar cuidadosamente las alternativas existentes, los costos y los riesgos involucrados, Sera Advogados guía y luego acompaña al cliente en el envío del trabajo. Aunque el despacho busca mantener un sistema de calidad que permita hacerlo bien siempre, con el fin de prevenir cualquier problema, siempre está abierta a la retroalimentación, fundamental para la mejora continua en la calidad de los servicios.

«Dichos cuidados han sido esenciales para que Sera Advogados se diferencie en el mercado del derecho competitivo e incluso se extienden a los diversos trabajos en asociación realizados junto con otros despachos de abogados y profesionales. El desafío de mantener la calidad incluso en estas situaciones se supera a través de una cuidadosa elección de las asociaciones, un estricto control antes de que se emita cualquier trabajo y el compromiso conjunto con los resultados de calidad para el cliente», enfatiza.

La Dr.<sup>a</sup> Naoka Sera afirma que el despacho entiende que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son alabables, y que su logro conduciría efectivamente a un mundo mejor. Sin embargo, señala que, al ser un tema que se debe desarrollar a escala global, en un mundo desigual, representan retos que aún pueden tardar en llegar a ser factibles para llegar a las diferentes situaciones extremas del planeta.

Hubo un tiempo en que Sera Advogados ha buscado reducir los impactos ambientales a través del uso de papel reciclado, vasos de papel en lugar de plástico, entre otras medidas destinadas a fomentar el reciclaje. Sin embargo, durante mucho tiempo, la firma ha estado buscando cada vez más adoptar las prácticas que preceden al reciclaje, es decir, repensar, reducir y reutilizar.

«Así es como se ha dejado, en la firma, el uso de vasos desechables de cualquier material, se redujo enormemente el uso de la impresión en papel y el uso de bolsas plásticas, y se empezó a priorizar aún más la adquisición de equipos e insumos de menor consumo y durabilidad, cuando la adquisición o sustitución es inevitable», explica.

En este contexto, comenta que el mayor desafío es nunca comprometer la calidad, ya que la reducción de los impactos ambientales puede y debe corresponder a una mejora en los productos y servicios, no a la inversa. «Los resultados son muy positivos, porque hubo una reducción significativa en el volumen de residuos generados, lo cual, por tratarse de una

oficina especializada en Derecho Ambiental, es, o al menos debería ser, un valor fundamental», comenta.

Al comentar los temas de Responsabilidad Social Corporativa, la Dr.<sup>a</sup> Naoka Sera señala que Sera Advogados es una oficina de pequeño porte que, desde sus orígenes, ha estado priorizando la descentralización del espacio de trabajo —actualmente generalizada con el aumento del concepto de home office— y la cuidadosa elección de asociaciones especializadas. «Así, en lugar de programas corporativos, la firma adopta y alienta a todos los miembros que le prestan servicios, para que se adopten prácticas para reducir los impactos ambientales, la desigualdad social y la transparencia en la gestión», garantiza.

Con esto, para el despacho, la priorización de la calidad de los servicios es uno de los principios institucionales más importantes, que también relaciona la satisfacción de sus clientes. También se adopta la misma actitud hacia los proveedores internos y externos, tanto para mantener una relación con este principio institucional, como para permitir el desarrollo de un círculo virtuoso que solo terminará resultando en la satisfacción de todos los involucrados.

En vista de ello, Sera Advogados siempre está abierta a sugerencias y posibles críticas de clientes (y proveedores), fundamentales para la mejora continua en la calidad de los servicios. «Lo que puede venir directamente, lo han visto el servicio personalizado y directo con el cliente.



Las preguntas siempre se analizan detenidamente, con un feedback directo para los clientes y también con la inclusión de medidas que aprovechen la devolución recibida», explica.

Para la Dr.<sup>a</sup> Naoka Sera, la ética, la transparencia y la atención a los procesos de mejora continua son esenciales para cualquier empresa, incluida la reputación. «La buena gestión es fundamental para la reputación corporativa de Sera Advogados, especialmente en tiempos en los que el gobierno corporativo ha estado recibiendo focos y las repercusiones negativas resuenan rápidamente debido a las redes sociales», concluye.



  
LOPESAN  
**COSTA BÁVARO**  
RESORT, SPA & CASINO  
BÁVARO - PUNTA CANA - REP. DOMINICANA  
\*\*\*\*\*

# TODO LO QUE MERECE EN PUNTA CANA

Lopesan Costa Bávaro Resort, Spa & Casino

  
**unique**  
by Lopesan

  
**LOPESAN**  
HOTEL GROUP

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



## BHAUER BERTRAND ADVOGADOS

La Firma Bhauer Bertrand Advogados opera en las áreas civil (familia y sucesión, bienes raíces y condominio), penal, laboral y de seguridad social, con un equipo de profesionales experimentados y calificados. Con servicios en el ámbito del derecho, atiende a personas físicas y jurídicas, actuando tanto para prevenir futuras demandas, ofreciendo asesoramiento técnico especializado, como en materia administrativa y judicial en la defensa de los derechos e intereses de los clientes.

El Dr. Bhauer Bertrand de Abreu cuenta que inició la firma en agosto de 2002, en la ciudad de Itanhaém, al sur de la costa del Estado de São Paulo, donde comenzó a ejercer la profesión de abo-

gado, ganando, en los primeros años de operación, prominencia en el área legal y expandiendo gradualmente sus áreas de actividad. Siempre atento a la calidad de su prestación de servicios, el Dr. Bhauer aportó a su convivencia profesional abogados y abogadas experimentados y calificados para que el servicio preciso y la experiencia en las áreas de actividad evolucionaran para mejor, llevando a cabo asociaciones que hoy abarcan la solución de demandas extrajudiciales y judiciales en todo el territorio nacional.

En este proceso, los principales retos a los que se enfrentaron al inicio de las actividades fueron los relacionados con la cualificación profesional, ya que no





existían herramientas tecnológicas que permitieran el acceso al conocimiento de forma rápida, amplia y cualificada, así como contratos entre profesionales, que eran más restringidos, sobre todo cuando la reclamación era más compleja y requería discusiones más profundas.

«El conocimiento y la práctica se obtuvieron a través de libros, boletines y publicaciones, así como diálogos con otros profesionales, pero no con la velocidad actual, en la que la información llega en tiempo real, prácticamente. Otra dificultad a la que se enfrenta es la credibilidad de los clientes, pues, al inicio de la actividad del despacho, la jovialidad y la poca experiencia son factores que dificultan la conquista de cada uno de

ellos y del mismo. Esta dificultad frena la mayor cantidad de actividades, desde la perspectiva del conocimiento profesional», señala, afirmando que ambos retos fueron superados durante el ejercicio de la profesión, con mucha dedicación, estudio y trabajo, aportando no solo la credibilidad de los clientes, sino de los pares y otros operadores jurídicos.

Con miras hacia la calidad, Bhauer Bertrand Advogados mantiene reuniones semanales con todos sus miembros, pasantes, abogados y abogadas para asociaciones profesionales, para tratar toda la estrategia de acción, teniendo como agenda la gestión humana entre profesionales y, de estos, con clientes, con prioridad para el mantenimiento de un trato ético, urbano, amable, empático, propositivo, sincero y transparente, siempre apuntando al mejor interés de todos los que se relacionan entre sí, especialmente los clientes.

El Dr. Bhauer también llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «Nuestro país avanza en pasos lentos para que, de hecho, haya un desarrollo sostenible que modifique la degradación del medio ambiente en el que vivimos, dado que no existen políticas públicas para que nuestra población pueda tomar conciencia de la necesidad inmediata de cambiar nuestros hábitos cotidianos, con miras a paralizar cualquier conducta que vulnere los derechos fundamentales a un futuro de una existencia digna y saludable», enfatiza. También señala que los ODS son

explícitas en las teorías, que son posibles de leer, pero lamenta que, en la práctica, queda mucho por hacer.

En este contexto, la firma asesora a todos los profesionales sobre el cuidado necesario y efectivo para la mejor conducta a la sostenibilidad del medio ambiente, con la participación en campañas de iniciativas del Colegio de Abogados de Brasil (OAB-SP) y el Municipio de Itanhaém.

Asimismo, la atención se centra en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa. Según el Dr. Bhauer, existe el incentivo y la orientación para que los abogados y abogadas promuevan acciones voluntarias, con el objetivo de reuniones, conferencias y asistencia moral y material para la inclusión social, tanto en asociaciones sin fines de lucro, comunidades necesitadas, refugios infantiles, así como la prestación de servicios pro bono en causas de estas naturalezas.

«Los mayores retos son reunir a más profesionales y personas que necesitan estas iniciativas, porque nos enfrentamos a la desconfianza y falta de aclaración de muchos, creyendo que se trata de movimientos políticos partidistas», enfatiza. A su vez, señala que los resultados a largo plazo fueron con el fin de llegar a numerosos lugares, además de las asociaciones de los miembros de estas asociaciones, comunidades, amigos y otros profesionales.

El abogado también señala que las sugerencias y posibles críticas del público son recibidas y gestionadas por todo el cuerpo legal de la firma, priorizando siempre la mejor solución para todo el grupo profesional y para los clientes, dándoles retroalimentación sobre las soluciones y prácticas efectivamente ejercidas para el mejor desempeño profesional.

Para ello, el equipo está siempre al día. «A través de la experiencia en Derecho, las estrategias adoptadas por nuestro despacho están siempre enfocadas a la cualificación profesional, observando los cambios que se producen en el mercado empresarial y en las relaciones humanas, con la intención de estar actualizados sobre lo que sucede en el mundo globalizado y las tendencias, incluso en las áreas del derecho», explica el Dr. Bhauer. También destaca que la relación con los grupos de interés, en este caso los clientes, es más integrada y está integral y preparada para determinar caminos de soluciones eficaces y coherentes, ganando credibilidad y seguridad.

«A nuestro modo, la gestión es el pulso de toda la organización del grupo corporativo. Siendo eficiente, proactivo y guiado con el diálogo, es seguro que será el norte de una reputación prominente y positiva. Por lo tanto, una buena gestión es de suma importancia para la vida útil y prolongada del grupo corporativo», comenta.

Clínica Estética sin cirugía & Antiaging  
**Más de 15 años de experiencia**



**Renaissance**  
CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS



+593 99 989 1999  
[www.renaissance.com.ec](http://www.renaissance.com.ec)  
[/renaissance.ec](http://renaissance.ec)



## UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO

La Red de Universidades Anáhuac es un sistema de centros universitarios privados, agrupados y administrados por la congregación religiosa de los Legionarios de Cristo. La Red Anáhuac se compone por diversas universidades ubicados en diferentes estados de la República Mexicana, y con presencia internacional en países como Chile, España, Italia y Estados Unidos.

El mercado objetivo de la Universidad son estudiantes con preparatoria terminada que se identifiquen con una visión basada en la dignidad y valor humano, actitud profundamente humana y social de la profesión, formación crítica del desarrollo cultural, apreciación de la propia vida, razón humana —capaz de conocer la realidad—, conocimiento y vivencia de la propia fe, y capacidad de liderazgo.

El rector, P. Cipriano Sánchez García, L.C., explica que la universidad fue fun-

dada en 1964 como parte fundamental dentro del proyecto educativo de la Congregación de los Legionarios de Cristo, con el objetivo primordial de elevar la condición humana y social de los hombres y mujeres de México a través de una formación integral.

Comenta que la Universidad De Anáhuac México Norte inició sus actividades en una casa ubicada en Lomas Virreyes, con tan solo 48 estudiantes en dos carreras: Administración y Economía. Bajo la rectoría del P. Faustino Pardo L.C., abrió en los años siguientes Psicología y Ciencias Humanas en 1965 y Arquitectura y Derecho en 1966.

Paralelamente, y gracias al apoyo de distinguidos hombres visionarios y empresarios mexicanos, se inició la construcción de las nuevas instalaciones en Lomas Anáhuac. El año de 1968 fue especialmente significativo, no sólo se graduó la primera generación de egre-





sados Anáhuac, sino que también se inauguró el nuevo campus el día 4 de junio

«Con base en esos años de esfuerzo y confianza en el futuro se consolidó la Universidad, la cual es hoy reconocida como una de las instituciones privadas de educación superior de más prestigio en el país», comenta P. Cipriano, señalando que la institución, a lo largo de los años, ha sido reconocida por diferentes organismos.

En 1981 nace la Universidad Anáhuac México Sur, con el objetivo de consolidar la institución en la zona sur de la Ciudad de México. «Fue el primer paso en la creación de la Red», enfatiza, destacando que las primeras clases tuvieron lugar en Administración de Empresas, Administración de Turismo, Diseño Gráfico, Ingeniería Industrial y Relaciones Industriales.

P. Cipriano señala que el nuevo modelo educativo Anáhuac 2025 ofrece una formación integral que abarca las dimensiones Profesional, Intelectual, Humana, Social y Espiritual. Destaca que este método es innovador, con herramien-

tas y elementos que animan al alumno a desarrollar su capacidad de observar, aprender y comprender.

«Colaborar con otros mediante la resolución de problemas, la toma de decisiones y el desarrollo de ideas y proyectos, ofreciendo planes y programas de estudios de vanguardia con un contenido académico que combina pertinencia y actualización, todo en beneficio de su inserción exitosa en el mundo laboral y empresarial», comenta sobre el modelo.

Así el modelo educativo 2025 ofrece a los estudiantes, una excelente preparación académica para el ejercicio de su profesión, la búsqueda del bien común y el apoyo para orientar su vida para que encuentren una auténtica realización personal, profesional y social.

Mencionando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), P. Cipriano señala que la educación y la investigación científica son parte importante para el alcance de las metas de los ODS, por ello la contribución de las Universidades es imprescindible para alcanzar dichos fines.



«Los numerosos desafíos sociales que implican los ODS, con la máxima exigencia de trabajo interdisciplinario y un abordaje holístico, suponen una ruta de trabajo ineludible para las Universidades, quienes deben convertirse en potentes agentes de cambio», confirma.

Así, en el ámbito ambiental, Anáhuac Energía: Emprendimiento Humano de Impacto Social es una iniciativa que reúne a las escuelas, facultades, profesores, maestros, investigadores y expertos de la Universidad Anáhuac que están vinculados con el Sector Energía en tres vertientes: Hidrocarburos, Electricidad y Sustentabilidad.

Según P. Cipriano, esta iniciativa tiene como propósito crear un foro para el desarrollo de ideas y conocimiento, así como su difusión mediante el impulso diversos programas especializados de Posgrado y Educación Continua en materia Energética.

«Con un amplio compromiso en el progreso y mejora de México, en el nuevo contexto de apertura del Sector Energético, Energía Anáhuac asume la responsabilidad de ofrecer una perspectiva humana y social en el proceso de cambio que nuestra Nación está enfrentando ante los nuevos retos del Sector», señala.

Asimismo, comenta que la Universidad Anáhuac establece alianzas con otros centros académicos nacionales e internacionales expertos en diversos temas científicos, técnicos, operativos, sociales y regulatorios en materia energética. Actualmente se han iniciado pláticas con instituciones de Canadá, Estados Unidos, Gran Bretaña y Noruega.

También existe una Facultad de Responsabilidad Social, la misma que surge con la finalidad de formar y difundir el conocimiento explicativo y metodológico de los factores que determinan la mejora social, económica y medioambiental, así como la vinculación entre los sectores y las organizaciones.

Consideran como meta generar intervenciones innovadoras, responsables, sustentables y sostenibles que evidencien resultados, efectos e impactos en las personas, las comunidades y la prosperidad de los países.

La Universidad Anáhuac México también implementó el Modelo de Gestión Institucional de Responsabilidad Social Universitaria (MGIRSU) en todas sus vicerrectorías, áreas, escuelas y facultades, con la finalidad de permitir la transversalización del tema tanto en sus funciones sustantivas como en su gestión organizacional.

«En este sentido, durante el 2020 se concluyó el diseño y la rúbrica de implementación del MGIRSU, el cual está alineado a los principales referentes en materia de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, pero desde un enfoque alineado al quehacer propio de una institución de educación superior», señala.

El MGIRSU se compone de nueve ejes, 36 ámbitos y 118 indicadores, que parten del propio compromiso institucional con la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), cubriendo la aplicación a sus tres funciones sustantivas: la formación de profesionales y ciudadanos socialmente responsables, la investigación con impacto social y la extensión hacia la Comunidad a través de la difusión cultural y del conocimiento, el compromiso social, la vinculación y la educación continua.

Asimismo, incluye los elementos de gestión organizacional como son la ética institucional, la calidad de vida, la sustentabilidad y el medio ambiente, la accesibilidad e inclusión y la comunicación y mercadotecnia socialmente responsables.

El rector destaca que es notorio el compromiso que tenemos con la RSE frente a nuestros principales grupos de interés: alumnos, docentes, administrativos, egresados, padres de familia, preuniversitarios, entre otros. Muestra de ello es el Distintivo Empresa Socialmente Responsable que por noveno año consecutivo recibimos por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Para ello, se evalúan una serie de factores para recibir la Distinción, como la gestión de la responsabilidad social, la calidad de vida empresarial, la ética empresarial, el vínculo con la comunidad y el cuidado y preservación del medio ambiente. Para su obtención, hubo apoyo de las 18 escuelas, colegios y diferentes áreas de los dos campus.

«Esta distinción se logró gracias al esfuerzo de todos los miembros de la Comunidad Anáhuac y a las gestiones que, desde 2011, realiza el Comité de Responsabilidad Social Universitaria y Sustentabilidad», dice P. Cipriano, llamando la atención sobre la necesidad de preservar la reputación corporativa.

Para él, una buena gestión no solo afecta a la reputación corporativa, sino también a áreas clave como las finanzas, la estrategia, los recursos humanos o las operaciones. Por lo tanto, la planificación estratégica es necesaria para identificar los recursos potenciales de la organización para construir y ajustar las mismas capacidades, entre otros factores.

«Las empresas que logran crear valor durante un largo período de tiempo dan forma, ajustan y actualizan con éxito sus modelos de negocio para promover la creación de valor. La capacidad de cambiar rápida y exitosamente a un nuevo modelo de negocio es la principal fuente de palancas clave para crear una ventaja competitiva sostenible y mejorar el rendimiento. Por lo tanto, adaptar el modelo de negocio es fundamental para el éxito y aprovechar las oportunidades para crear nuevo valor», concluye.



**Anáhuac**  
México

LA FACULTAD DE  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL** de la Universidad Anáhuac México

Te ofrece:

**PROGRAMAS ACADÉMICOS**

**Licenciatura**  
en Responsabilidad Social  
y Sustentabilidad

**Maestría**  
en Responsabilidad Social

**Doctorado**  
en Innovación en Responsabilidad Social  
y Sostenibilidad



**CENTROS DE INVESTIGACIÓN, CONSULTORÍA Y EDUCACIÓN CONTINUA:**

Centro Anáhuac de Pensamiento Social Cristiano (CAPESC)

Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social (CLARES)

Centro para la Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Empresa (IDEARSE)

**Informes:**

Atención Preuniversitaria  
Klaudia Sánchez Espindola  
klaudia.sanchez@anahuac.mx

**Informes:**

Centro de Atención de Posgrado y Educación Continua  
55 40 10 70 60 y 55 79 18 21 59  
posgrado@anahuac.mx

Facultad de  
Responsabilidad Social

10 AÑOS

**GRANDES LÍDERES**

**Y MEJORES PERSONAS**

**CLARES**

CENTRO LATINOAMERICANO DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

**IDEA RSE**

CENTRO PARA LA RESPONSABILIDAD  
Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA

**CAPESC**

CENTRO ANÁHUAC DE PENSAMIENTO  
SOCIAL CRISTIANO

Atención  
Preuniversitaria

anahuac.mx/mexico

Posgrados  
**Anáhuac**

anahuac.mx/mexico/posgrados

## **WILLIAMS FRANCISCO DA SILVA - ADONAI GESTÃO E LOGÍSTICA, ATWALOG TRANSPORTES E LOGÍSTICAS, UNIQUE FORWARDING E MANÁ GLOBAL BUSINESS**

«El papel del líder en la empresa va más allá de la distribución de tareas. Creo que el hecho más importante es reconocer los límites personales de tu equipo, saber cuándo delegar tareas específicas, tomar descansos estratégicos, motivar y sugerir ideas para mejorar las habilidades de los demás».

Así destaca el CEO y Director General de Operaciones, Williams Francisco da Silva, al referirse a la importancia de un liderazgo sólido en el entorno empresarial. Esta afirmación se basa en una vasta trayectoria profesional, permeada por la participación y elaboración de proyectos, la formación y, principalmente, las fundaciones de las empresas.

Con esto, enfocado en el transporte y la logística vial y marítima de carga química, petroquímica, explosiva e inflamable, Williams Francisco fundó Adonai Gestão e Logística en 2002; Atwalog Transportes e Logísticas, en 2011, ambos en Brasil; Unique Forwarding, en 2019, en Estados Unidos; y Maná Global Business, en 2022, también en Brasil.

«Con miras hacia el crecimiento y el plan económico del mercado estadounidense de logística química, fundamos Unique Forwarding Corp. en el estado de Florida, Estados Unidos, y Maná Global Business, en abril de 2022, para servir y amplificar este mercado con Brasil», dijo.

En vista de esto, señala que el aporte de la industria química al crecimiento de Brasil ha sido predominante a lo largo de los años, ya que tales organizaciones están constantemente subiendo nuevas alturas en términos de producción, diversificación de cartera y creación de empleos.

Para ello, requerimos de la experiencia de profesionales con conocimientos y conocimientos técnicos para apalancar



WILLIAMS FRANCISCO DA SILVA

el negocio y ofrecer soluciones en el transporte, almacenamiento y distribución de estos productos a los usuarios finales —industria farmacéutica; cosméticos; petróleo y gas; y productos químicos especiales.

Williams Francisco recuerda los retos superados a lo largo del desarrollo de los proyectos. Señala que uno de los principales obstáculos fue la escasez de profesionales, normas técnicas y procedimientos en Brasil y entre los países importadores de materias primas de productos peligrosos y controlados. «Superamos los desafíos invirtiendo en personas, calificación y especialización», comenta.

A esto, también se suma la vasta experiencia como administrador de empresas en Gestión Empresarial, Gestión Comercial y coordinador de planes corporativos con clientes internacionales con un alto nivel de requisitos y procedimientos. También es experto en legislación, transporte, embalaje y logística, con énfasis en el mercado internacional, importación, exportación y mercado de cabotaje de ISOTanks y Contenedores.

También tiene sólidos conocimientos empresariales, habiendo estado relacionado con corporaciones en Estados Unidos, Alemania, Brasil, Mercosur y otros países, además de ser representante legal ante organismos gubernamentales, como el Departamento de Ingresos Federales, Agencias Estatales y Municipales, Policía Federal, Policía Civil, Ejército, Bomberos, Ibama y LETPP.

Williams Francisco también fue responsable de la implementación de

normas técnicas que permitan la certificación y uso de SASSMAQ, Policía Civil, Policía Federal, Ejército, Bomberos, Ibama, LETPP, que prioriza las prácticas para reducir los riesgos presentes en las actividades de transporte, logística, carga y almacenamiento de productos químicos y petroquímicos, beneficiando directa e indirectamente a las empresas, asegurando la integridad del medio ambiente, salud, seguridad y calidad.

Fue director-presidente y administrador de empresas en Gestión Empresarial, Comercial y Gestión y Coordinación de planes corporativos, además de experiencia desarrollada en las áreas de Transitario, Gestión de Importaciones, Exportación y Marítimo, Transporte de Cabotaje con Planificación Logística.

Con grupos multidisciplinarios, cuenta con gran experiencia y motivación para el liderazgo, enfocándose en la resolución de problemas internos y externos, así como un fuerte desempeño en el Área Comercial, abarcando factibilidad y prospección de nuevos negocios, análisis de mercado y estrategias de política corporativa, principalmente relacionadas con startups y procesos de fusiones y adquisiciones.

El sólido conocimiento de los negocios internacionales también hizo que Williams Francisco se asociara con socios ubicados principalmente en el Mercosur y otros países, distribuidos en los segmentos comercial y corporativo/ejecutivo.

La experiencia también se lleva a cabo en el cierre de contratos con clientes con alto nivel de requisitos y procedi-

mientos internacionales, optimización de recursos y procedimientos logísticos, generando reducción de costos para toda la cadena.

Al hablar de sus cualificaciones, Williams Francisco destaca que, además de las habilidades técnicas y la cualificación profesional —que, a su juicio, es un conjunto de características que pueden ser muy útiles para el desarrollo de la empresa— es necesario desempeñarse más allá de las expectativas esperadas.

«El mercado de la Logística Química tiene una escasez extrema de profesionales con habilidades técnicas y métodos de gestión del trabajo, que buscan satisfacer las necesidades de los clientes», resume.

En este contexto, Williams Francisco ha gestionado procesos de adquisiciones y coordinado la asignación de materiales y recursos a empresas químicas y petroquímicas, así como desarrollado estrategias, implementado y ejecutado licitaciones y subastas con proveedores de servicios logísticos, incluyendo estrategia de negociación y ejecución de contratos, entre otros trabajos en el segmento de Logística y Transporte.

En el área de Comercio Exterior, analiza información sobre temas comerciales y económicos relacionados con la competitividad; una amplia investigación cualitativa y cuantitativa sobre una variedad de posibles

proyectos de inversión, mercados, industrias y barreras comerciales, así como la sugerencia de soluciones; planifica y realiza estudios que identifican nuevas tendencias, así como desarrolla e implementa estrategias para aprovechar las tendencias, especialmente cuando las empresas buscan ingresar a nuevos mercados geográficos; y ayuda a los expertos en comercio mediante la preparación de informes técnicos sobre oportunidades de inversión, proporcionando datos útiles, estadísticas, pronósticos y análisis de mercado.

### **Proyectos y casos de éxito**

Entre los casos y proyectos, Williams Francisco destaca uno de los más recientes, con ExxonMobil, una de las mayores multinacionales de petróleo y gas de Estados Unidos, fabricante de productos químicos de capital abierto en el mundo, con sede en Irving, Texas. Está presente en Brasil desde hace más de 100 años, en las ciudades de Río de Janeiro, São Paulo, Curitiba, en el estado de Paraná, y su planta de fluidos de agua hidrotratada en Paulínia, en el estado de São Paulo.

En el proyecto, la misión fue preparar y satisfacer las altas demandas y complejidad de una gran operación para importar productos terminados y materias primas de su fábrica en los Estados Unidos en tanques ISO para suministro y mantenimiento en Brasil.



«Con este fin, he elaborado la planificación logística y creado los criterios técnicos, en la recepción y programación de documentación para la liberación de isotanks que llegan a los puertos marítimos de Brasil hasta el desembarco y envío de sus plantas en el país», cuenta, señalando también la preparación de la carga y el embalaje de la carga con equipos especiales y adecuados para el transporte de estos productos, siguiendo estrictas directrices de las licencias que se le otorgan, las normas técnicas requeridas por

el cliente y la legislación brasileña e internacional.

Además, se crearon rutas, así como programas y tiempos de tránsito para el transporte por carretera desde el Puerto Marítimo de la ciudad de Santos hasta las plantas de ExxonMobil y sus clientes en las ciudades de Paulínia, Santos y Mogi das Cruzes, en el estado de São Paulo, resultando en un 100% de satisfacción del cliente.

Otro case de éxito fue Newport, una plataforma líder mundial de logística de líquidos a granel fundada en 1995, que proporciona transporte especializado en tanques y contenedores ISO a las industrias química y alimentaria. «Centrándonos en el mercado nacional de isotanques de grado alimenticio para grandes industrias del sector alimentario, así como en el transporte y logística de alcohol para exportación, una vez más equipados con conocimientos técnicos en todos los aspectos de la operación, nos sorprende la entrega del proyecto y la demanda de todo el transporte, alcanzando el 100% de satisfacción del cliente final y finalizando con el objetivo alcanzado», refuerza.

Williams Francisco también llama la atención sobre el proyecto con Flexitank, INC, una empresa con sede en Houston, operador en Brasil y subsidiaria de la compañía estadounidense Dana Transport System, INC, uno de los mayores operadores de tanques ISO del mundo, que opera desde hace más de 49 años en los Estados Unidos y en el mercado

internacional en el transporte de productos químicos líquidos a granel, energía, petróleo, productos farmacéuticos, grado alimenticio, entre otros.

«En un principio, el objetivo principal era proporcionar una exportación controlada de productos que requerían calificaciones, certificaciones y licencias. Junto con el equipo operativo de flexitank, INC., he creado y planificado toda la logística y los procedimientos basados en cada producto cargado, análisis de riesgos, lista de verificación, inspecciones técnicas, Equipo de Protección Personal, cumplimiento del Plan de Asistencia de Emergencia, estándares de carga y descarga, cumplimiento de estándares regulatorios y tiempo de tránsito para cada operación», afirma el empresario.

Después de todas las rigurosas adaptaciones y aprobación de los proyectos presentados por Williams Francisco a Flexitank, INC. y sus clientes, a mediados de febrero de 2020, la compañía comenzó las operaciones de transporte por carretera y mar exportando el 48% del líquido de IBP en tanques

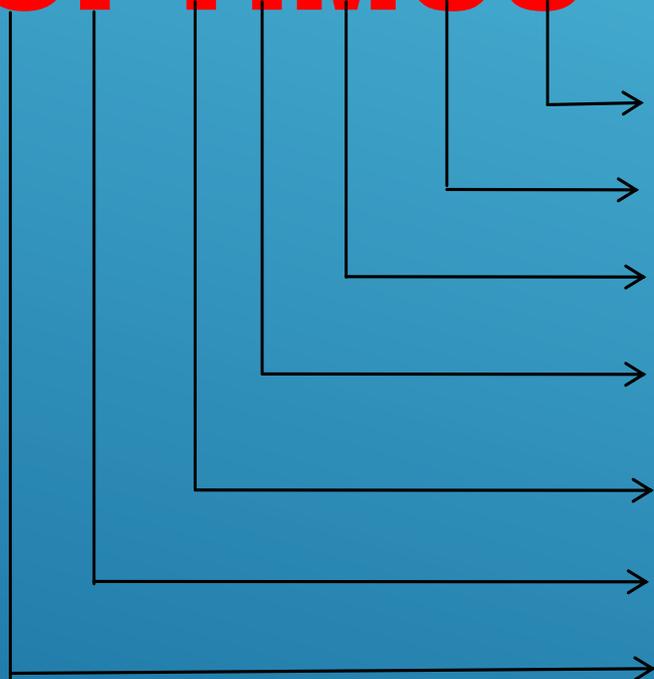
ISO, sirviendo al cliente suizo Diwisa Destillerie Willisau S / A y E & A Scheer BV, en Holanda, lo que resulta en una satisfacción total.

Otros proyectos, tanto a nivel nacional como internacional, también han sido implementados y ejecutados en grandes empresas como Usiquímica, Logplan, Enaex Brittanite, Libras Terminals, Cargoquímica Mercantil y Ultracargo Transultra.

El director ejecutivo y gerente general enfatiza la importancia de la cooperación y el compromiso de los empleados, lo que se refleja directamente en la gestión, la buena reputación y el desempeño de calidad y excelencia. «El trabajo que desarrollamos fue desafiante, sin embargo, hubo planificación y compromiso de todos los miembros del equipo, donde, en el transcurso de varios proyectos exitosos, se desarrolló la confianza mutua entre los miembros de nuestro equipo, que fue la base para el desarrollo de un trabajo bien hecho y el cumplimiento de las metas establecidas», concluye.



# OPTIMUS



SISTEMÁTICAS

UNIFICADAS

MANUTENÇÕES

INSPEÇÕES

TREINAMENTOS

PROCESSOS

OTIMIZAÇÕES

Com a crescente demanda de produtos, todos os segmentos produtivos desde a produção de matéria prima aos produtos acabados, as organizações são convidadas a **SUPERAREM** suas **METAS** e a baterem seus próprios **RECORDES**.

Com olhar de **ousadia** para superação das constantes **novas metas** e **recordes** a serem **alcançados e superados**, fundada em maio de **2013**, a **OPTIMUS** tem o objetivo de levar o conhecimento de seus profissionais, adquiridos ao longo de mais de 20 anos de atuação em empresas multinacionais de grande porte, para a otimização, tanto da **equipe de manutenção / inspeção** quanto a **confiabilidade e disponibilidade produtiva** dos Ativos.

## BORGES & SEPÚLVEDA ADVOCACIA E CONSULTORIA

El despacho Borges e Sepúlveda Advocacia e Consultoria desarrolla soluciones legales estratégicas y eficientes que atiendan a las peculiaridades del negocio de cada cliente, a través de un amplio desempeño, con énfasis en Derecho Laboral y Derecho Empresarial. Los servicios se dirigen a las micro, pequeñas y medianas empresas, empresas familiares y personas naturales.

El trabajo comenzó con los miembros fundadores, Dra. Ana Terra Borges Antunes Ribeiro y Gabriela Sepúlveda Sobrinho, quienes se unieron por el interés profesional común: desmitificar el derecho laboral y colaborar con las relaciones laborales en las empresas brasileñas.

A partir de esta misión, en el año de 2020, crearon una red social (@dizai.

dra) para difundir información y conocimiento jurídico, de manera accesible y simplificada, especialmente en el periodo de la crisis sanitaria del COVID-19, cuando surgieron varias dudas.

Los socios fundadores explican que, teniendo en cuenta la repercusión del trabajo en las redes sociales, entendieron que sería el momento de pasar a una nueva etapa de la asociación, la fundación del despacho, a principios de 2021. De esa forma, la sociedad con el mundo digital ganó más fuerza y forma con la inauguración del despacho.

Las doctoras Ana Terra Borges y Gabriela Sepúlveda señalan que el despacho nació con el objetivo de la innovación: «Fue diseñado con el objetivo de desafiar las tradiciones e inaugurar un nuevo modelo de incidencia, combinando





la técnica de sus profesionales con los recursos tecnológicos legales y de gestión más actuales del mercado, teniendo como diferencial el desempeño personal y directo de sus socios», señalan.

Las abogadas resaltan que, si bien el nacimiento de la firma se produjo en un periodo marcado por la adversidad, como es el inicio de la pandemia del COVID-19, ya se han logrado resultados significativos, con crecimiento de equipos, aumento de la base de clientes y ampliación de áreas de operación.

«Emprender en Brasil, simplemente, no es una tarea fácil. Iniciar un despacho de abogados “desde cero” en un mercado de gran competitividad, sin una cartera de clientes preconstituida, sin inversión, sin familiares ni facilitadores en el asunto, así como cualquier tipo de apadrinamiento, es una tarea aún más difícil», explican al mencionar los retos que se han presentado.

A su vez, a pesar de ser conscientes de las dificultades de emprender y la res-

ponsabilidad que requiere el Derecho, las socias fundadoras, debido a la vasta experiencia profesional previa, vieron un potencial de explotación y crecimiento en el mercado legal, en vista de la falta de la rama de profesionales comprometidos con sus clientes, organizados y preparados técnicamente.

«Además de los retos inherentes a emprender, en el caso de Borges e Sepúlveda Advocacia e Consultoria, hay una gestión realizada por mujeres jóvenes, que suma nuevas dificultades, con prejuicios y barreras sociales», explican, resaltando que eran conscientes de que no sería fácil, pero actuaron de manera profesional, asertiva y disruptiva, dejando marcas en el panorama del derecho en el Estado de Bahía.

En medio de ello, la búsqueda de la excelencia y la calidad se muestra por la constante modernización de las estructuras organizativas y administrativas del despacho: el uso de tecnología avanzada, instrumentos de gestión apropiados y rutinas para controlar y



revisar las actividades; planificación estratégica y preventiva, centrándose en las necesidades y peculiaridades específicas del negocio de cada cliente, así como romper con el pensamiento inflexible del derecho tradicional y brindar oportunidades para la aplicación de herramientas de gestión que ayuden a la firma y a sus empleados a mejorar la prestación de servicios legales, ya sea en el mejor servicio al cliente, o en las áreas de organización y planificación.

En este contexto, las doctoras Ana Terra Borges y Gabriela Sepúlveda señalan que los principales retos a los que se enfrenta el programa de Calidad Total de la empresa están relacionados a la constante actualización e identificación de los recursos tecnológicos legales y de gestión que mejor atiendan a las necesidades y peculiaridades del despacho y del merca-

do jurídico como un todo; el compromiso y la participación de los clientes en la provisión de los subsidios necesarios para permitir la prevención de riesgos y daños y defensas en demandas procesales, así como la implementación de soluciones legales presentadas por la firma enfocadas en la prevención de riesgos y daños; y mantener el compromiso del cliente para el mantenimiento de una relación cercana, personalizada y constante con los clientes, basada en la transparencia y la presentación de las soluciones legales que mejor se ajusten a las diversas peculiaridades del mercado, la actuación y el posicionamiento de cada cliente.

Los miembros fundadores también destacan que Borges e Sepúlveda Advocacia e Consultoría entienden que la relevancia del desarrollo sostenible está ligada a garantizar un mejor uso de los recursos

naturales, a fin de evitar agotarse, asegurando así el servicio y el acceso a los recursos para las generaciones presentes y futuras.

«Las prácticas ligadas al modelo de desarrollo sostenible son necesarias para reducir los impactos sobre los recursos naturales y el empeoramiento de los fenómenos climáticos extremos, dada la importancia de promover el logro de una mejor calidad de vida y el mantenimiento de la economía a las generaciones presentes y futuras», sostienen. En vista de ello, como acción en el ámbito medioambiental, la oficina ya ha suprimido el uso del papel, mediante el uso de documentos digitales y firmas electrónicas.

Además de la iniciativa centrada en el medio ambiente, la firma está atenta a la Responsabilidad Social Corporativa a través del voluntariado, ya que participa activamente en el Servicio Brasileño de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (Sebrae/BA), impartiendo regularmente conferencias, talleres y cursos gratuitos sobre temas legales para pequeñas y microempresas. La oficina, a través de su socia, la Dra. Gabriela Sepúlveda, forma parte del grupo de voluntarios de la Universidad Federal de Bahía - UFBA «Caminhos do Trabalho», en el que se brinda servicio pro bono a trabajadores precarios. También participa activamente en la OAB/BA que, a través de sus miembros nominales, imparte conferencias, talleres y cursos gratuitos sobre cuestiones jurídicas para jóvenes abogados y despachos de abogados.

Otra iniciativa es la educación legal para clientes. Cada trimestre, la firma realiza conferencias con temas legales enfoca-

dos en el desempeño específico de cada uno de los clientes. La firma también tiene establecido como norma destinar el 10% de su cartera a la actuación pro bono, teniendo en cuenta que, con el aumento de nuevos clientes y demandas, se aumenta, por ende, la cantidad de clientes pro bono.

«A través de este proyecto, el despacho puede brindar un servicio de calidad a personas de bajos recursos, que no tendrían acceso al poder judicial en busca de sus derechos o tendrían un acceso insatisfactorio. Así, esta iniciativa consagra el principio de acceso a la justicia y posibilita la transformación de la vida de las personas a través de la ley», aseguran.

Se organizan reuniones mensuales con los empleados con el objetivo de fomentar y reforzar la importancia del voluntariado. En estas reuniones se realizan dinámicas de grupo, en las que los empleados comparten sus experiencias con los servicios voluntarios que están realizando, así como presentan propuestas para el desempeño de la oficina en los respectivos servicios.

“La acogida y la cercanía son esenciales en nuestro desempeño, siendo el principio básico de nuestra oficina, asegurando la satisfacción del cliente, a través de la unión de la técnica jurídica y el servicio cuidadoso”, aseguran.

Además, se utilizan técnicas de gestión y tecnología para que los clientes puedan sentirse siempre cerca del equipo, eliminando dudas a través de la consultoría o al tanto de cada avance, plazo y etapa de su proceso judicial. Generalmente, en cada etapa de la prestación del servicio

legal (ya sea en litigio o asesoría), el cliente tiene la posibilidad de hablar con uno de los socios, recibir la explicación sobre exactamente lo que se está haciendo a favor de sus intereses y, de esa manera, emitir su opinión sobre el desempeño de la firma.

Por otro lado, las críticas y sugerencias suelen recogerse de la forma más sencilla y accesible para cada cliente, por medios escritos u orales, en formato digital o presencial. «El propósito del despacho es escuchar, registrar, establecer una pauta para la reflexión del equipo y para un posible cambio interno», explican.

Ana Terra Borges y Gabriela Sepúlveda resumen que Borges e Sepúlveda entiende que el derecho es una institución con fines de lucro, siendo esencial el uso de

técnicas de gestión para el crecimiento y la expansión. En este sentido, aseguran que la empresa está plenamente inserta en el entorno digital (especialmente en @dizai.dra), en un proceso constante de aprendizaje y revisión de procesos internos, buscando profesionalizar cada vez más su gestión interna.

«Desde su fundación, la firma tuvo como objetivo inaugurar un nuevo modelo de incidencia, que incluye la realización de una gestión estratégica, profesional e innovadora. La gestión, además de optimizar y asignar solidez al negocio, corrobora la buena reputación de la institución, que, gracias a una gestión eficaz y transparente, permite a los clientes sentirse informados y acogidos por el despacho», concluyen.

## TRABALHISTA

- Acompanhamento de Reclamação Trabalhista p/ empresa, sócios e ex-sócio
- Defesa em Incidente de Desconsideração da Pessoa Jurídica p/ sócios e ex-sócios
- Defesa em Incidente de Fraude à Execução em processos Trabalhistas
- Elaboração de Contratos Trabalhistas
- Acordo Extrajudicial com homologação na Justiça do Trabalho
- Ação de Consignação em Pagamento
- Elaboração de Parecer e Consultoria em caso concreto
- Auditoria Trabalhista
- Realização de Treinamentos Corporativos
- Elaboração de Código de Conduta
- Elaboração de Política Interna
- Análise da Convenção Coletiva e Acordo Coletivo
- Termo de Quitação Anual celebrado com o Sindicato
- Suporte em arbitragem Trabalhista



## CÍVEL

### CONTENCIOSO CÍVEL

Revisonal de Plano de Saúde  
Revisonal de contratos bancários (empréstimos)  
Ação de Cobrança  
Execução de Título Extrajudicial

## EMPRESARIAL

- Reestruturação Empresarial e Insolvência
- Acompanhamento de Recuperação Judicial
- Acompanhamento de Falência
- Mudança no tipo empresarial
- Composição do quadro societário
- Acordo de Quotista e Acionistas
- Contencioso Societário
- Blindagem Patrimonial
- Planejamento Sucessório e Patrimonial
  - M&A
  - Revisão e elaboração de Contratos

## CONSUMERISTA

Defesas em processos consumeristas

## CONTRATOS

Contato

+55 71 999042808

Alameda Salvador, nº 1057, Salvador Shopping Business - Torre América, sala 2115

contato@borgese Sepúlveda.com

https://borgese Sepúlveda.com/





BORGES E SEPÚLVEDA

ADVOCACIA E CONSULTORIA



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 254

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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