



QUALITY

MAGAZINE

NOTA CENTRAL

ESG E A PROMOÇÃO DE EMPRESAS INCLUSIVAS

ESG Y LA PROMOCIÓN NATURAL
DE LAS EMPRESAS SOSTENIBLES

Lic. Daniel Bizon

LA COGENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA A
PARTIR DE LA INCINERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Mestrando Ambiental
José Ricardo Corrêa da Silva Tubarão-S.C

LA CARTA DE LA TIERRA EN ACCIÓN CON LA
ÉTICA Y LOS NEGOCIOS INCLUSIVOS

Lic. Rocío Milagros Collantes González

AGENDA ESG: UNA MIRADA A LO «SOCIAL»
Y A LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Lic. Scarlett Rodrigues da Cunha

REPORTAJE ESPECIAL:

Lic. Gustavo Origel
PAYMENTSONGO



ENTREVISTA ESPECIAL

LIC. RONALDO CAMPOS

D'CAMPOS CONTABILIDADE & CONSULTORIA EMPRESARIAL

+16
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



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

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

TELÉFONO: +34 9 341 345-0811
WHATSAPP: +34 9 341 342-1024
EMAIL: INFO@RCMENTORES.ORG
WWW.RCMENTORES.ORG

ÍNDICE

- 06** | **PALABRAS DEL PRESIDENTE**
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
- 09** | **ESG Y LA PROMOCIÓN DE EMPRESAS INCLUSIVAS**
- 10** | **ESG Y LA PROMOCIÓN NATURAL DE LAS EMPRESAS SOSTENIBLES**
Lic. Daniel Bizon
- 14** | **LA COGENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA A PARTIR DE LA INCINERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS COMO PROPUESTA DE SOLUCIÓN PARA ELIMINAR VERTEDEROS A CIELO**
Lic. José Ricardo Corrêa da Silva
- 27** | **LA CARTA DE LA TIERRA EN ACCIÓN CON LA ÉTICA Y LOS NEGOCIOS INCLUSIVOS**
Lic. Rocío Milagros Collantes González
- 33** | **AGENDA ESG: UNA MIRADA A LO «SOCIAL» Y A LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL**
Lic. Scarlett Rodrigues da Cunha
- 38** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**
LIC. RONALDO CAMPOS
D'CAMPOS CONTABILIDADE & CONSULTORIA EMPRESARIAL
- 43** | **NOTA CENTRAL**
ESG E A PROMOÇÃO DE EMPRESAS INCLUSIVAS
- 49** | **REPORTAJE ESPECIAL:**
Lic. Gustavo Origel
PAYMENTSONGO
- 54** | **REPORTAJES:**

55	VORCON AUDITORIA CONSULTORIA
60	BLUE GARANTIAS EXTENDIDAS SAC
64	DESEMPENADEIRAS GALO
69	QUALITY SEG CONSULTORIA E GESTÃO EMPRESARIAL LTDA ME
73	PORTELA SOLUÇÕES JURÍDICAS
77	LUDOVICO SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA
81	CONSULTORIA DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS
85	ANA PAULA DE SOUSA MOTA SOCIEDADE DE ADVOCACIA
88	PRIOEX SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E CONSULTORIA
93	SOLUTTION ENERGIA INTELIGENTE
97	REDE STRONGER
101	TAVARES LEITE SOCIEDADE DE ADVOGADOS
104	MAZZINI & FERREIRA - ADVOGADOS ASSOCIADOS
107	CAVALCANTE, PEREIRA & ADVOGADOS ASSOCIADOSDE
111	AG3 SOLUTIONS LTDA
115	MURTA CONSULTORIA INDIVIDUAL DE ADVOCACIA



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

VICEPRESIDENTE EJECUTIVA
LIC. PAULA PONTES
paula@laqi.org

DIRCTOR 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

PALABRAS DEL PRESIDENTE

¡Bienvenidos al número 258 de nuestra Quality Magazine!

Como siempre, es un placer escribirte. En esta edición de diciembre, hicimos relevante el siguiente eje: “ESG y la promoción de empresas inclusivas”. Sabemos que el tema tiene un impacto en todos los países que integran la red de miembros de LAQI. Con ello, deseamos, desde este espacio, contribuir con contenidos de calidad para enriquecer la percepción del tema.

En este contexto, enumeramos los puntos que componen este eje, incluyendo acciones que van más allá del reclutamiento y la selección, pero involucran a los colectivos, la inclusión en el mundo empresarial y la búsqueda de iniciativas, como la inserción de personas, la identificación de desafíos y la inversión en formación.

En LAQI enfocamos nuestros esfuerzos en compartir información valiosa para que los líderes se basen en tomar decisiones con mayor firmeza y mitigar riesgos.

En esta edición elaboramos el perfil de 16 integrantes de nuestra Organización que están comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Estamos orgullosos de presentarlos a nuestra comunidad de miembros y observar su compromiso público.

Compartimos también nuestro reportaje sobre la 16ª edición de Quality Festival 2022, que se llevó a cabo el pasado mes de noviembre en Ciudad de Panamá. A través de este valioso documento, nuestros #LAQInoamericanos y toda la comunidad empresarial de América Latina podrán conocer más sobre este evento. No deje de leer este contenido hecho especialmente para cada uno de ustedes.

Reciba de parte del Staff de LAQI los deseos de una feliz navidad y un próspero año nuevo. Me despidió no sin antes expresar mi más profundo aprecio y gratitud a cada uno de ustedes, #LAQInoamericans.

¡Hasta pronto!

Un abrazo fraterno,

Daniel Maximiliano Da Costa, DHC
Fundador y CEO
Latin American Quality Institute



**SOCIEDAD
INTERAMERICANA
DE PRENSA**



Certificamos que

QUALITY MAGAZINE

es socio de la

SOCIEDAD

INTERAMERICANA DE PRENSA

[Handwritten signature]

SECRETARIO

Milton A. Coleman

PRESIDENTE



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

TEMPORADA 1 CONTENIDO

MÓDULO 1

EP. 1 - FUTURO: VISIÓN Y
PROSPECCIÓN

EP. 2 - EL PODER DE LA
ESTRATEGIA.

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS
RESULTADOS.

MÓDULO 2

EP. 4 - EL ARTE DEL
LIDERAZGO.

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y
COMUNICACIÓN.

EP. 6 - EL SECRETO DE LA
DELEGACIÓN.

MÓDULO 3

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

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

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS
RENTABLE DISTINCIÓN.



¿POR QUÉ DEBERÍAS ASISTIR?

- Porque las empresas más ambiciosas aspiran dejar su huella en la historia y porque...
- Quieres superar las metas y objetivos de tu compañía.
- Necesitas nuevas ideas para diseñar más estrategias innovadoras.
- Pruebas 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 preparación



ESG

**ESG Y LA PROMOCIÓN DE
EMPRESAS INCLUSIVAS**

ESG Y LA PROMOCIÓN NATURAL DE LAS EMPRESAS SOSTENIBLES

Fue en 1992, cuando el tema de la sostenibilidad se puso por primera vez en la agenda pública en Brasil. La televisión, la radio, las revistas y los periódicos impresos de la época informaron de la fecha en que se celebraría el gran Eco 92.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, también conocida como Cumbre de la Tierra, Río 92, Cumbre de Verano, Conferencia de Río de Janeiro fue una gran reunión de jefes de estado, organizada por las Naciones Unidas y celebrada del 3 al 14 de junio de 1992 en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil.

Allí tuvieron lugar los primeros debates sobre la urgencia de hacer perenne el planeta, como agenda global para el mundo y obviamente nacional para Brasil. Una importante «plantación» que años después daría lugar a todo este movimiento de gestión ESG que estamos viendo en los 4 rincones del planeta. Todo para que las organizaciones también computen las agendas ambientales y sociales en su filosofía empresarial, generando así una nueva cadena de valor basada en la sostenibilidad orgánica, construida sin aristas.

Se observa que muchas empresas ya han adoptado dicho concepto en la práctica, remodelando procesos de producción, comercialización y eli-

minación de residuos. Pero el camino aún es largo para que la mayoría de ellos, especialmente las pequeñas y medianas empresas, realicen una adopción masiva.

Lo cierto es que todavía hay resistencia por parte de algunos, que no entienden que la sostenibilidad no es una regla que seguir, sino una necesidad de la humanidad. Ignorarlo es como destruir el único suelo que tiene una familia agrícola. El resultado será la carencia, la escasez e incluso el hambre. Los recursos son finitos y, por lo tanto, nuestro compromiso para preservarlos no puede seguir el mismo camino.

Lo que muchos empresarios aún no entienden es que mirar su negocio con una mirada ESG puede significar aún más ganancias. Y no hay nada de malo en eso. Y mucho más allá, los reflejos tienden a ser beneficiosos, no solo para la sociedad, sino incluso para los mismos recursos que ponen en marcha el sistema.

La persistente resistencia e incompreensión de algunos se asemeja a aquella época en que surgió el comercio electrónico. Todos tenían miedo de comprar a través de Internet, después de todo «es peligroso, ¿verdad?». Con el tiempo, lo que era rechazado y extraño se convirtió en una necesidad irreversible. Así también será con la filosofía de gestión ESG.

Ahora viene la parte más interesante y bastante curiosa: ESG ya se ha convertido y se convertirá cada vez más en una forma de promoción y especialmente de promoción espontánea. Es decir, las empresas que piensan y ejecutan su día a día basado en ESG, seguramente tendrán un gran avance en el nivel de adopción de sus clientes y sus grupos de interés. Ganarán visibilidad gratuita de varias maneras, como una recompensa por mirar su entorno de manera integral, planificada. Ahí es donde las empresas también tienden a crecer.

Dos factores humanos universales resaltan para explicar qué causa realmente esta promoción espontánea y prácticamente automática:



- 1) La ley de reciprocidad
- 2) La soberanía del inconsciente colectivo

Comentaré cada uno de ellos y sus relaciones con la promoción espontánea, para el crecimiento colectivo y aislado en una de las empresas que adoptan ESG como una verdadera filosofía de existencia.

La Ley de Reciprocidad

Como ley universal e incluso como desencadenante mental, la reciprocidad es parte de la naturaleza humana, y hay una ruptura de patrones por parte de personas aisladas. Es esa historia; siempre hay excepciones. Pero, de todos modos, son excepciones. Casi cada vez que generamos beneficios para alguien, la tendencia es que seamos recompensados naturalmente.

Esta tendencia se manifiesta en redes de relaciones sociales y profesionales y en cadenas de valor formadas por auténticas asociaciones. Y no es diferente cuando una empresa u organización forma parte de una cadena de valor con la visión ESG. Tal posicionamiento, si realmente se basa en la acción práctica de hacer una gobernanza económicamente viable, socialmente justa y ambientalmente correcta, dispara el inevitable gatillo de la reciprocidad.

La soberanía del inconsciente colectivo

Otro factor que explica la fuerte influencia de ESG en la promoción espontánea es la soberanía del inconsciente colectivo. Por una especie de «red invisible», las personas transmiten y absorben ideas en común, que terminan convirtiéndose en realidad en la mente más profunda del colectivo.

Es debido a este inconsciente que se manifiesta en grandes grupos, que a veces pensamos cómo pensamos y actuamos como actuamos, como si algo nos guiara a comportarnos de acuerdo con la colectividad.

Dados estos estándares humanos y la

inminente necesidad de repaginar el concepto de desarrollo, ESG ha llegado para transformar la forma en que vemos y practicamos el gobierno corporativo, estableciendo nuevos contratos colectivos e individuales de lo necesario y mínimamente aceptable para el bien común.

Las empresas inteligentes, si aún no han «sintonizado», sin duda serán las siguientes, ya que no hay mejor promoción que la difusión de una empresa y sus marcas a través de la satisfacción aislada de un cliente bien atendido y la satisfacción colectiva de toda una comunidad, que de alguna manera se ve afectada y estimulada por una corporación, independientemente de su tamaño.

ESG es eso. Es gestionar de manera competente y, sobre todo, con conciencia. ¿Buscar aumentar los resultados de la empresa? ¡Sí, por supuesto! Pero aprovechando la tendencia justa a promoverse desde la entrega de valor de forma sostenible, perenne y resolutive.

Eso es lo que el mundo necesita y eso es también lo que va a motivar a las

empresas de hoy y a las empresas de mañana.

Saludos a toda la comunidad de empresas miembros de LAQI.



Lic. Daniel Bizon



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 ciertas características físicas que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

¿Quiénes somos?

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

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



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



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

Nuestras líneas de trabajo:



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



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



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



Inclusión Laboral: Talleres de preparación para el trabajo.



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

LA COGENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA A PARTIR DE LA INCINERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS COMO PROPUESTA DE SOLUCIÓN PARA ELIMINAR VERTEDEROS A CIELO ABIERTO

La Política Pública siempre debe estar consultando la Política Ambiental, ya que esta orienta las acciones ambientales con sus normas y leyes, que deben guiar los nuevos proyectos que se propondrán como parte de la Política Pública y Urbana, a la que la Política Ambiental tiene las leyes y normas de protección para minimizar los impactos ambientales, algunos ya presentes que deben ser mitigados, así como para futuros proyectos a realizar.

1.1. POLÍTICA PÚBLICA Y POLÍTICA AMBIENTAL

La Política Pública siempre debe ser consultando la Política Ambiental, porque orienta las acciones ambientales, con sus normas y leyes, que deben guiar los nuevos proyectos que se propondrán como parte de la Política Pública y Urbana, a la que la Política Ambiental, tiene las leyes y estándares para minimizar los impactos ambientales, algunos ya presentes que deben ser mitigados, así como para futuros proyectos a realizar.

La política ambiental tiene sus prerrogativas por leyes para garantizar el menor impacto en el medio ambiente. El derecho ambiental son derechos con características difusas, transdisciplinarias y holísticas, interactúan en la ley en

diversas atribuciones, fiscales, penales, deliberativas y normativas con la compensación.

Las Conferencias Internacionales sobre el Medio Ambiente siempre tienen un tema principal para ser discutido, discutir las situaciones de nuestro planeta con los efectos de los impactos ambientales, y en paralelo hay otras inmersiones dentro de conferencias paralelas que también discuten otros temas que están causando degradación al medio ambiente y algunas soluciones, los cuales son relevantes y forman un conjunto racional de forma ordinaria también con otros temas.

Cada país tiene representantes que toman sus prioridades y hechos que están sucediendo, señalando el agente causal que ha degradado los recursos naturales. En estos temas abordados, aparecen nuevos pactos, cartas, regulaciones como sanciones comerciales en países que no cumplen con el acuerdo. Es responsabilidad de cada país

tomar su decisión, con el fin de aportar con su parte, dentro de las políticas ambientales intrínsecas que intervinieron en las políticas públicas.

El medio ambiente que se integra con nuestro Planeta es responsable de los

cambios que sufre el Planeta y los seres vivos que viven en él. Para lo cual, el tema principal es el uso incontrolable de materiales no renovables, que impacta los cambios de nuestro Planeta, con varios eventos antes desconocidos, o ahora con mayor potencial y repetición, que son reportados. Además de la devastación de la naturaleza, el hombre también se convierte en víctima de su falta de preparación, y debe saber cómo manejar correctamente la reutilización y crear soluciones de menor impacto y prevención del medio ambiente.

La Política Urbana debe estar compuesta por equipos transdisciplinarios, para tener Gerencias con soluciones diseñadas con estudios, prevención y riesgos, para mitigar los impactos causados de manera antropológica, especialmente con sus ocupaciones irregulares durante décadas, la producción masiva de productos que generan residuos. En los centros urbanos, algunos lugares tienen recolección de residuos, pero, aun así, se desecha en lugares indebidos, que contaminan e incluso degradan el lugar.

Este trabajo tiene como objetivo contextualizar y mostrar los excesos de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) que contaminan el medio ambiente, mostrar el conjunto de descartes que se acumulan incorrectamente, vertederos abiertos que contaminan el suelo, que lle-

gan a las reservas de los acuíferos, producen gases tóxicos, malos olores, enfermedades por insectos que se transmiten por picaduras, también el purín que llega a muchos canales o canalones de manantial de agua, cuyo destino irá a los ríos y este al mar.

Otro objetivo de este trabajo es señalar los vertederos a cielo abierto, que existen y están perjudicando a los ciudadanos a los que viven en el municipio, la salud, el aspecto visual de la ciudad, la desigualdad social con los recicladores y la devaluación del mercado inmobiliario de las propiedades cercanas y que una Política Urbana consciente conjunta con la Política Ambiental puede minimizar y aun así traer beneficios.

Para realizar este trabajo final, visitamos la Empresa CCS en Agrolândia-SC, industria enfocada en proyectos de soluciones ambientales con reutilización dentro del círculo verde para desechos y residuos urbanos, para industrias de diversos rubros. Desarrolla Plantas de Recuperación Energética con cualificación y tipología de residuos, residuos resultantes, partiendo de proyectos ideales para dar una solución con ciclo de reutilización de residuos, partiendo de una selección primaria en cinta transportadora, seleccionando lo que tiene valor y se puede reciclar y los residuos siendo conducidos a incine-

ración, con la transformación de estado físico, reduciendo sustancialmente su volumen y volatilizando los gases utilizados para producir electricidad.

Para conocer el ideal de las empresas que destacan en sus cualidades de socio de empleabilidad, certificaciones y sellos dentro de una empresa destacada, como tema «Construyendo un futuro mejor», fue de gran valor participar en un encuentro, en una empresa enfocada en la adquisición de una incineradora para gasificación y utilizar su vapor, Irani Papel e Embalagem Vargem Bonita SC, en su política con el medio ambiente, la temática social, sus accionistas que son inversores conscientes, dejan claro que el mayor activo es la preservación del Medio Ambiente, un beneficio futuro en beneficio de las nuevas generaciones y con los stakeholders.

También se realizó una visita a una Planta de Recuperación de Energía, ya con una solución compuesta con proyectos industriales calificados para este tipo de producción, que pronto comenzará a operar. Los residuos sólidos producirán electricidad para su propio consumo, pasos de la metodología LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) está en Jaraquá do Sul.

El objetivo de este artículo no era solo contextualizar el tema, sino conocer proyectos y modelos de plantas con capacidad de producción de energía, con 6000 kg de residuos/día, dando como resultado producción propia de 2,7 MW/h. De esta manera, se eliminan los vertederos a cielo abierto, produciendo electricidad, favoreciendo también la selección de residuos que puedan volver al círculo de utilidad con valor comercial.

La metodología para el procedimiento de investigación será bibliográfica cualitativa de carácter exploratorio básico, descriptivo, circular y flexible, utilizando como fuentes artículos científicos, disertaciones y visitas de industrias que diseñan y fabrican incineradoras para residuos municipales, transformándose en energía eléctrica o gasificación, que se puede instalar para sustituir los vertederos o industrias que tengan acumulación de desechos o residuos que buscan esta solución.

a estructura de este trabajo se divide en capítulos, comienza con un resumen para despertar la continuidad de la lectura y palabras clave, serán 6 capítulos: 1º Introducción, con párrafos a los que el tema aporta su contextualización del trabajo, con las delimitaciones, investigaciones, problemas, hipótesis, objetivos, pertinencia del tema e importancia para la sociedad; 2º Desarrollo, ya son investigaciones ordenadas con texto escrito por el autor con bases de artículos a apoyar, que pueden dividirse sub capítulos y en subsecciones, ilustraciones, basadas y texto con imágenes del autor en sitio o revistas y reportajes; 3ª Metodología, que es la propuesta que se hace en la obra del autor del tema y cómo fue realizado; 4º Resultados, un cierre del trabajo, respondiendo a las hipótesis enunciadas y a los objetivos del estudio presentado y en la Introducción; 5º Consideraciones de aspectos de la aplicabilidad de una Política Pública y Ambiental para el futuro, incluso con el advenimiento de posiciones contrarias, resultados finales y conclusión; y, finalmente, las Referencias.

1 DESARROLLO

El mayor reto de un Gestor Público es precisamente la aplicabilidad de una Política

Urbana para mejorar la vida de los ciudadanos que viven en ese municipio elegido democráticamente para representarlos, muchos de los cuales han estado ocupados durante décadas sin un plan de Urbanización.

1.1. LA POLÍTICA URBANA Y SU IMPORTANCIA PARA LA SOCIEDAD

El mayor desafío para un Gestor Público puede ser la aplicabilidad de una Política Urbana para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, con observación económica y ambiental, en el municipio, porque fue elegida democráticamente para representar a la población.

Muchos lugares con una disposición inadecuada de los residuos urbanos, los llamados vertederos, vienen con ocupaciones desde hace décadas, sin un plan de urbanización adecuado, siendo realidad en muchos ciudadanos y barrios. Muchos de estos barrios fueron creados por asentamientos humanos de manera desordenada, no creían en un desarrollo y no se ha planificado áreas de ocio o espacios para el servicio comercio e industria. Para esta ocupación, sin ninguna preocupación, antropológicamente, siguen impactando el medio ambiente. Para tal función, el Gestor Público debe tener la capacidad de superar este desafío, para promover una adecuada aplicación de la Política Urbana.



08 años - Fonte: Geraldo Magela

Aunque la producción de espacio urbano en las últimas décadas esté asociada con una intensificación de los problemas ambientales urbanos, se puede observar una expansión gradual de la conciencia pública respecto de estos problemas, así como un reconocimiento cada vez más profundo de la dimensión ambiental subyacente a los temas urbanos (SILVA; TRAVASSOS, 2008 p. 3, traducción libre)

1.2. POLÍTICAS AMBIENTALES Y POLÍTICAS URBANAS

Para corroborar la elaboración de este trabajo, se utilizó la investigación bibliográfica y las visitas in situ, incluyendo un modelo de solución industrial con incineración, que se propone utilizar en la Política Urbana, para reducir el volumen de vertederos a cielo abierto, que impactan el medio ambiente y la sociedad, generan energía, ingresos y empleos, preferentemente la empleabilidad directa para los recicladores, (Figura - 01) dando dignidad y calidad de vida, directamente vinculados a la Política de Socialización.

Figura 01- Imagen de vertederos y recicladores. Figura 02- Imagen G1 niños, de 3, 6 y 8 años.

Fuente: Geraldo MagelaFoto: Superintendencia Regional del Trabajo de Mato Grosso



Foto: Superintendência Regional do Trabalho de Mato Grosso

Los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) acompañan el crecimiento de la población junto con el desarrollo económico, que es de diversas tipologías y morfologías, con descartes más grandes que aumentan en forma geométrica cada año debido a la demanda de consumo.

Antes del siglo 20, los recursos naturales parecían ilimitados y las consecuencias de la acción antrópica solo podían percibirse localmente, pero hoy, observando las actividades humanas y extrapolándolas más allá de las fronteras locales, notamos los problemas que estos han estado causando en términos globales, no solo a la naturaleza, sino a la naturaleza. la humanidad misma (MELO; MACHADO, 2018, p. 2, traducción libre)

La Planta de Recuperación de Energía (URE, por sus siglas en portugués) con incineración de las RSU, para los pequeños municipios, puede ser inviable al no cumplir con el volumen necesario para suplir la necesidad de operación del incinerador para mantener la combustión o incluso el costo, pensando en la colectividad y en la visión total, ingresa la Gerencia de los Ciudadanos. Existen líneas de créditos para esta finalidad, pero, además, se puede hacer un consorcio con otros municipios creando un punto de disposición que sea equidistante de la localidad para todos.

Los planes sobre residuos sólidos deben entenderse desde la producción de residuos, con el reconocimiento del organismo productor, hasta la distribución final ambientalmente apropiada de los relaves. Esta distribución debe provenir del compromiso del sector público, titular o concesionario, el consumi-

dor, el ciudadano y el sector privado, en la admisión de medidas que reduzcan o extingan las consecuencias desfavorables para la salud pública y el medio ambiente en cada uno de ellos. fase del ciclo de vida de los productos (MENTI; RODRIGUES, 2018 p.12, traducción libre).

Varias leyes garantizan la protección del medio ambiente y sus propias particularidades, el Estado, Municipio o Iniciativa Activa Privada deben crear soluciones para sus residuos.

1.2.1. Propuesta planta para la incineración de residuos y desechos

El proyecto de la planta incineradora, con tecnología totalmente brasileña, trata de la incineración de la cual se produce el vapor, su presión circula por las aspas de las dinamos, convirtiendo la energía mecánica en energía eléctrica. La propuesta de esta planta es reducir la contaminación del suelo, los gases producidos por vertederos tóxicos, también los riesgos para la salud de las personas, la contaminación de acuíferos y ríos, el mal olor, aspecto visual de la ciudad y la devaluación en esa región en el mercado inmobiliario. Una Política de Administración Pública centrada en la Sostenibilidad y la Preservación del Medio Ambiente, Salud, creación de ingresos y empleos y destinos correctos a sus Residuos Recolectados, durante mucho tiempo la Política Nacional de Residuos Sólidos (PNRS) de 2010.

La producción de residuos se ha convertido en uno de los problemas más graves a los que se enfrenta la sociedad. Este problema está directamente

relacionado con la población y el crecimiento económico de un país, vinculado al estilo de vida de las personas, que requiere más producción de alimentos e industrialización de materias primas, contribuyendo así al crecimiento de la generación de residuos sólidos. Así, la gestión integrada de residuos sólidos de acuerdo con la ley n. 12.305/2010 (MOURA et al, 2020, p. 4, traducción libre)

1.3. POLÍTICA AMBIENTAL

La política ambiental se ve entre en mantener el equilibrio del crecimiento de la población, el desarrollo de la economía regional y conciliar un resultado con una política ambiental de menor impacto. Además, se deben crear soluciones como culturas de políticas inversas con menos residuos, conciencia y optimizar los recursos, conciencia de la reutilización, se crea una paradoja en la cuestión de desarrollo económico. Para que esto suceda, debe haber energía para la producción y materia prima, que generan impactos en el medio ambiente, la población crece exponencialmente y en conjunto aumenta el consumo y su demanda, y con mayor esperanza de vida, aumenta el consumo. Lo que genera un gran desafío es el tema del desarrollo económico y la producción sin consumo de derivados o materias primas que no causen impactos ambientales.

La Agenda A de la Administración Pública, también conocida como A3P, es una de las medidas para motivar el enfrentamiento de los temas ambientales por parte de las instituciones públicas. A3P tiene como objetivo estimular la construcción de una nueva cultura institucional en la administración públi-

ca dirigida a concienciar a las personas sobre la necesidad de optimizar los recursos, combatir el desperdicio y buscar una mejor calidad del entorno de trabajo (ALMEIDA et al., 2017, p.1, traducción libre)

Según el artículo de los autores Ricardo Almeida, Lúcia Marina Scatena y Mário Sérgio da Luz, que contextualiza el A3P [...] «se compone de cinco ejes temáticos: gestión de residuos, licitación sostenible, calidad de vida en el lugar de trabajo, sensibilización y formación de los servidores, y uso racional de los recursos» (ALMEIDA; SCATENA; LUZ, 2017, p. 47, traducción libre).

Varias empresas se están adhiriendo al Environmental, Social and Governance (ESG), prácticas sociales y de gobernanza que están relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son la participación de empresas con sociedades, poniendo en práctica el conocimiento de actividades para mitigar tantos efectos como sea posible que impacten en nuestro entorno, con pequeñas prácticas. El Derecho Ambiental está garantizado por la Ley N° 9.785, de 27 de abril de 1999.

El derecho ambiental como parte de nuestra Constitución Federal de 1988 destaca en su artículo 225 que toda persona tiene derecho al medio ambiente ecológicamente equilibrado, bien de uso común de las personas e imprescindible para una sana calidad de vida, imponiendo al Poder Público y al colectivo el deber de defenderlo y preservarlo para las presentes y futuras generaciones (BRASIL, 1988, página web, traducción libre).

Por lo tanto, para contextualizar este artículo, se realizó una encuesta in situ en la ciudad de Agrolândia-SC para conocer la Empresa CCS Industrial, que tiene como directriz crear proyectos, así como producir el proyecto, instalar en sitio, para mitigar los impactos en el medio ambiente por parte de empresas o para municipios que sufren son los RSU, como se muestra en las Figuras 03 y 04.



Fonte: CCS Industrial, 2022

Debería tenerse en cuenta la eliminación inadecuada de los desechos, tales como:

La FEAM (2006) definió vertedero o basurero como una forma inadecuada de disposición final de los residuos sólidos, caracterizada por su descarga en el suelo, sin criterios técnicos y medidas de protección ambiental o de salud pública, siendo 95 considerada como deyecciones a «cielo abierto». Los residuos así liberados acarrearán problemas para la salud pública, como la proliferación de vectores de enfermedades (moscas, mosquitos, cucarachas, ratas, entre otros), generación de olores desagradables y, prin-

04 – Usina montada



Fonte: Do autor, 2022

cipalmente, contaminación del suelo y aguas superficiales y subterráneas por purines, de líquido y oscuro, maloliente y de alto potencial contaminante, producido por la descomposición de la materia orgánica contenida en los residuos (MARTINS, 2017, página web, traducción libre).

Las industrias que generan su propio consumo de energía, junto con algunas metodologías aplicadas en la mejor formación de iluminación natural, pueden ser certificadas con LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Zero, por el GBC (Green Build Council) Brasil.

Leadership in Energy and Environ-

mental Design (LEED) es un sistema internacional de certificación y orientación ambiental para edificios utilizados en más de 160 países, y tiene como objetivo fomentar la transformación de los proyectos, construcción y operación de los edificios, siempre enfocados en la sostenibilidad de sus actividades (GBC. BRASIL, 2022, sitio web).

La figura 05 a continuación, se puede verificar la simbología LEED.

Figura 05 - Símbolo de sello LEED



Fuente: GBC (Brasil), 2022.

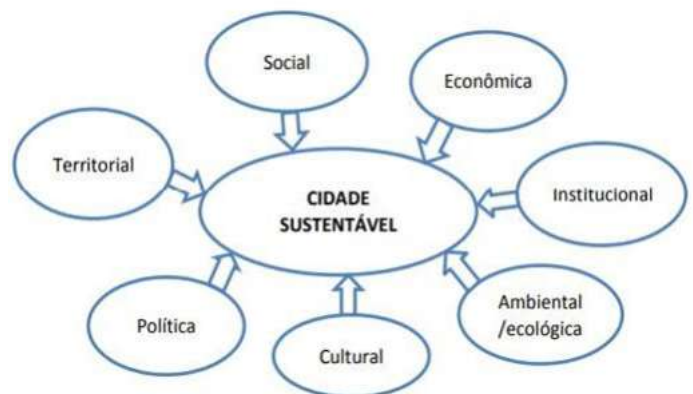
1.4. SOSTENIBILIDAD URBANA

Cuando se pretende aplicar la Política Urbana con la Huella Ecológica y una Visión de Sostenibilidad, su planificación debe ser intrínseca en la tríada de la Sostenibilidad: económica, social y ambiental. Por lo tanto, también el comportamiento social al que viven las personas en una ciudad tiene vida propia, por lo que debe estar dirigido con políticas psicológicas ambientales con comportamientos, educación dirigida a las personas sobre el valor del medio ambiente, para dar como resultado la concientización, nuevos barrios con cualidades ofrecidas por la planificación urbana que buscan crear

una vida con más armonía, en su arquitectura rescatan proyectos con biofilia integrada.

Para ser considerada sostenible, una ciudad debe ser, ante todo, democrática y justa. Por lo tanto, es el que satisface las necesidades urbanas básicas de la población, como las de infraestructura urbana. Por ello, las diversas dimensiones deben observarse en su organización y dinámica: social, económica, institucional, ambiental/ecológica, cultural, política y territorial. Así, ofreciendo a sus habitantes una buena calidad de vida. La siguiente figura representa, de forma sintética, las dimensiones de una ciudad sostenible. (ARAÚJO; CÂNDIDO, 2014 p.8, traducción libre)

La figura 06 presenta las dimensiones de una ciudad sostenible.



2.5 POLÍTICA AMBIENTAL NACIONAL

La Política Nacional de Medio Ambiente tiene la función de señalar los posibles riesgos que un proyecto puede ofrecer a la naturaleza e indicar una solución para la implementación del proyecto

con el fin de combatir y prevenir posibles daños ambientales. El hombre ha estado destruyendo sistemáticamente el medio ambiente, no sólo eliminando materiales del medio ambiente, sino con la acumulación de derivados a los que dispone de forma desordenada y con el aumento del consumo este material ha ido creciendo.

Según la Resolución CONAMA N° 01/1986, se considera impacto ambiental a cualquier alteración en las propiedades físicas, químicas y biológicas del medio ambiente causado por cualquier forma de materia o energía resultante de actividades humanas que afecten directa o indirectamente: la salud, la seguridad y el bienestar de la población; las actividades sociales y económicas; la biota; las condiciones estéticas y sanitarias del medio ambiente y la calidad de los recursos ambientales (BRASIL, 2022, página web, traducción libre).

2 METODOLOGÍA

Los instrumentos de estudio utilizados fueron investigaciones de artículos científicos en sitios web académicos, libros, periódicos y visitas in situ. Los objetivos del estudio fueron por procedimientos bibliográficos, descriptivos, exploratorios, cualitativos y documentales, método hipotético deductivo, investigaciones bibliográficas, fotos, presentación del modelo de incinerador y también investigación sobre sus procedimientos, como el volumen de residuos utilizados para la producción de energía por hora y cantidad.

3 RESULTADOS

La percepción que se tiene es de que la política pública urbana es necesaria, pero siempre con los parámetros legales que existen en las políticas ambientales, y debe estar compuesta, conjuntamente, con un equipo transdisciplinario y con una visión holística, para el tiempo que es el impacto existente o la contaminación, así como la prevención de nuevos riesgos.

Tenemos soluciones, estas son las mismas que la promoción del capital financiero con tasas diferenciadas. Con una Política Urbana consolidada con las leyes de la Política Ambiental demostrando que este municipio se encuentra en la tríada de columnas que apoyan la Sostenibilidad, el municipio brindará el apoyo para que las empresas e industrias se destaquen en el Mercado y también nuevas instalaciones a las que buscan precisamente estas condiciones, para satisfacer la satisfacción de las partes interesadas y atraer inversores, como créditos de carbono y aperturas de capital B3 para capitalizar recursos. Estos serán más fáciles de ingresar al mercado abierto, ya que apuestan por la calidad de las empresas enfocadas en gestiones con soluciones ambientales, porque están obligadas a tener una política consolidada de acciones sociales y ambientales dentro de la ESG (Environmental Social and Governance).

4 CONSIDERACIONES FINALES

No hay sociedad que pueda mante-

nerse y sobrevivir consumiendo las reservas del medio ambiente que no son renovables, y más aún, contribuir a la acumulación de sus residuos para que sean colocados al medio ambiente causando impactos antropológicos, contaminación en la atmósfera, suelo, aguas subterráneas, ríos y mares.

La política urbana debe preocuparse por cuidar el espacio geográfico donde se instala, y para ello, debe desarrollar buenos proyectos para crear soluciones ambientalmente correctas y socialmente más justas. Una buena política ambiental es fundamental para el desarrollo sostenible, y debe integrar al máximo a las personas y a un equipo de evaluación transdisciplinar y visión holística, frente a problemas con soluciones y prevención de riesgos futuros, especialmente en centros urbanos. Resolver primero los problemas existentes y crear barreras legales para reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente, mediante la integración de los proyectos dentro de la política urbana y una Política Ambiental bien elaborada.

Los nuevos lotes deben ser planificados para satisfacer todas las necesidades de quienes vivirán durante años en ese lugar, con espacios de servicio, para evitar el máximo desplazamiento de donde viven, crear asociación de barrios, escuelas, salud y ocio, y elegir representantes participativos.

Es inocuo que la política urbana no esté alineada con la política ambiental

y sus lineamientos. En este artículo, se presentó una sugerencia para mitigar el problema con los residuos sólidos urbanos, uno de los principales problemas de los municipios, haciendo una disposición adecuada de los residuos, eliminando los vertederos a cielo abierto, demostrando la experiencia de CCS en la generación de energía con residuos municipales.

Con este trabajo, se ha demostrado que existen empresas y personas que se dedican a dar un mejor destino a los residuos sólidos urbanos, con prácticas, hábitos y nuevos procesos de transformación. Generando empleos, ingresos y economía ambiental, dignificando a tantas personas que viven del reciclaje y del aprovechamiento de los residuos sólidos urbanos.

REFERENCIAS

ALMEIDA, Ricardo, LUZ, Mario Sergio da SCATENA Lúcia Marina. (2017). Percepção ambiental e políticas públicas - dicotomia e desafios no desenvolvimento da cultura de sustentabilidade. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/asoc/a/zR8MNVrqJYS6tVdQSn4F-z8L/?format=pdf&lang=pt>.

Acceso en 07 de sept. 2022.

ARAÚJO, M.C.C., CÂNDIDO, G. A. Qualidade de vida e sustentabilidade urbana. Holos. 2014, p.8 ISSN: 1518-1634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481547170002>. Acceso en: 07 de sept. 2022

BRASIL. CONAMA. CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE. Resolução

CONAMA nº 1, de 23 de enero de 1986. Disponible en: <http://www.siam.mg.gov.br/sla/download.pdf?idNorma=8902>. Acceso en: 07 sept. 2022

GBC. Compreenda o LEED. Disponible en: <https://www.gbcbrasil.org.br/wp-content/uploads/2017/09/Compreenda-o-LEED-1.pdf>. Acceso en: 07 de sept. 2022

MARTINS, Benedito Luiz. Gestão dos Resíduos Sólidos Urbanos: Análise Documental e estudo comparativo entre Aterro Sanitário e Incineração para a geração de energia. UNESP. Tesis de doctorado. Disponible en: *incineração de lixos.pdf. Acceso en: 07 de sept. 2022

MELO Barreto, Leopoldo; Machado Vilaça, Maria Teresa. Controvérsias e consensos em educação ambiental e educação para o desenvolvimento sustentável. Research, Society and Development, vol. 7, núm. 5, 2018, p.2 Universidade Federal de Itajubá, Brasil. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560659012009.pdf> . Acceso en: 08 de oct. 2022.

MENTI Magali de Moraes RODRIGUES, Celia Regina, Revisão das políticas públicas de gerenciamento dos resíduos sólidos urbanos no Município de Porto Alegre, Revista Direito Ambiental e sociedade, v. 8, n. 1. 2018 (p. 42-64), p02 2018. Disponible en: https://scholar.google.com.br/scholar?as_ylo=2018&q=politic+publicas+e+lixos+urbanos&hl=pt-BR&lr=lang_pt&as_sdt=0,5. Acceso en: 10 de sept. 2012.

MOURA Rafaela Sonally Cunha, ESTEVAM Stenio Maia, QUEIROZ Ana Clecia Fernandes de, OLIVEIRA Paloma de Almeida, SARMENTO Renata Jane Gomes, BARBOSA Werena de Oliveira, ARAÚJO Douglas da Silva. Políticas públicas e gestão de resíduos sólidos urbanos no Município de Rafael Fernandes/RN, Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Brasil. Research, Society and Development, v. 9, n. 9, e470997598, 2020 (CC BY 4.0) | ISSN 2525-3409. Publicado en: 26 de 08 de 2020,

p.04. Disponible en: <file:///C:/Users/jose/Downloads/7598-Article-109138-1-10-20200826.pdf>. Acceso en: 13 de set. 2022

OLIVEIRA, Isabel Cristina Eiras. Arquitetura e urbanismo nas cidades sustentáveis. In: Livro Exercício Profissional e Cidades Sustentáveis, 61º Semana Oficial da Engenharia, da Arquitetura e da Agronomia - SOEAA e 5º Congresso Nacional dos Profissionais – CNP. CONFEA, Maranhão, 2004. p.9. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481547170002>. Acceso en: 07 de set. 2022.

PNRS – Política Nacional de Resíduos Sólidos. (2010) Ministério do Meio Ambiente. Disponible en: www.mma.gov.br/política-de-resíduos-sólidos. Acceso en: 13 de sept. 2022.

SILVA de Souza e Luciana TRAVASSOS. Problemas ambientais urbanos: desafios para a elaboração de políticas públicas integradas 2.008. Disponible en: Problemas ambientais urbanos. pdf,2.008, Lucia Sousa e Silva Luciana Travassos. Acceso en: 10 de sept. 2012.



Lic. José Ricardo Corrêa da Silva



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



WWW.LAQI.ORG

LA CARTA DE LA TIERRA EN ACCIÓN CON LA ÉTICA Y LOS NEGOCIOS INCLUSIVOS

Según Paul Hohnen en su artículo: «La Carta de la Tierra y el Sector Comercial - ¿Cómo el consenso sobre los valores globales puede crear un valor agregado?», del 12 de septiembre del 2006, a principios del Siglo XXI, el «negocio de todos los negocios» incluye asumir la responsabilidad de una amplia serie de cosas que tradicionalmente no se relacionan con las preocupaciones básicas de los negocios. (Hohnen, 2006)

La falta de atención a los aspectos sociales, éticos y ambientales ya sea en el ámbito local o global ha demostrado ser muy costosa. Cada vez más, se considera que la inversión en la aplicación de las mejores prácticas en estas áreas es esencial para establecer y mantener el valor sostenible de una marca. (Hohnen, 2006)

La Carta de la Tierra ocupa un lugar especial al brindar una declaración concertada de principios y valores fundamentales. La Carta ofrece a las empresas un claro marco global dentro del cual se pueden poner a prueba sus políticas en torno a la responsabilidad social corporativa (RSC) y desarrollar planes comerciales a largo plazo. La Carta se ha adoptado y respaldado ampliamente

como una visión global común y como agenda para una sociedad global más sostenible, justa y pacífica. (Hohnen, 2006)

En muchos sentidos, el concepto de «business as usual» (hacer negocios de la forma habitual) y el de «negocios sostenibles» son reconfortantes. La noción de que un entorno comercial es estable y relativamente predecible es muy atractiva para los inversionistas, al igual que para los líderes empresariales y los empleados en general. (Hohnen, 2006)

Entre otros problemas, se encuentran la ausencia de políticas gubernamentales claras y congruentes para instar al cambio, los bajos niveles de confianza pública en el sector comercial y la tendencia de culpar a los «grandes negocios», en vez de reconocer la responsabilidad compartida de los votantes, los consumidores, los inversionistas, las pequeñas y medianas empresas (pymes) y otros actores. (Hohnen, 2006)

En muchos sentidos, el sector comercial ha mostrado un gran liderazgo para responder al reto. Se han desarrollado productos y servicios nuevos y creativos. Asimismo, di-



versas iniciativas globales sobre la responsabilidad social corporativa han logrado con éxito promover un mayor grado de conciencia, de responsabilidad y de transparencia. (Hohnen, 2006)

Papeles posibles para la Carta de la Tierra en las prácticas comerciales

1. Una plataforma simplificadora y unificadora: Con relación a las demandas cada vez más complejas de cumplir con normas nuevas, evaluar el progreso y generar informes sobre los resultados. Al utilizar su posible papel convocador y al reunir a quienes la avalan y a otras partes, la Carta de la Tierra puede ofrecer una base compartida para plantear la mejor forma de avanzar en cuanto a los diferentes asuntos en juego y las iniciativas existentes. (Hohnen, 2006)

2. Una herramienta educativa e inspiradora: Para informar y hacer partícipes a los empleados, y para comunicar las aspiraciones de una empresa a sus accionistas y grupos involucrados. En el campo tan aglomerado de la responsabilidad social corporativa (RSC), la Carta de la Tierra es prácticamente independiente para ofrecer una herramienta integral y flexible para documentar los procesos de capacitación, generación de ideas, evaluación del riesgo y planificación estratégica. (Hohnen, 2006)

3. Un estímulo para la innovación y el cambio: Conforme las empresas continúan desarrollando sus productos, servicios y modelos comerciales ante las incipientes realidades de un mundo globalizado que enfrenta numerosos retos sociales, ambientales y éticos. En general,



las empresas se enorgullecen de ser proactivas y no reactivas. Los principios de la Carta de la Tierra ofrecen una variedad de ideas para la aplicación de nuevos enfoques. Los principios se han utilizado de esta forma con mucho éxito. (Hohnen, 2006)

Gerben van Straaten (1962 - 2021) – Fundador y director ejecutivo de World of Walas, una empresa internacional especializada en Desarrollo Urbano Sostenible que utiliza la Carta de la Tierra como brújula ética en todos los niveles de la organización, para sus proyectos y todas sus demás actividades. (Carta de la Tierra, 2019)

Como resultado, se creó el Manifiesto de las Ciudades de la Carta de la Tierra y se presentó en la celebración de la Carta de la Tierra de 2010 en La Haya, Países Bajos, impulsado por la Carta de la Tierra. Este manifiesto guía a las personas de todo el mundo a crear comunidades saludables, inclusivas y sostenibles y define 16 principios para inspirar y guiar a todos los ciudadanos, organizaciones urbanas, empresas, comunidades, gobiernos e instituciones de la siguiente mane-

ra: (Carta de la Tierra, 2019)

I. Las Ciudades de la Carta de la Tierra contribuye activamente con el Respeto y Cuidado de todas las formas de vida

1. Es consciente de su posición fundamental en la Tierra. Se desarrolla y se mantiene con respeto por la Tierra y la vida en toda su diversidad.

2. Se preocupa por todas las formas de vida con comprensión y muestra compasión y amor.

3. Construye una sociedad democrática y justa que es sostenible y pacífica, en la que cualquiera puede participar con influencia.

4. Asegura la generosidad y la belleza de la ciudad y sus alrededores para las generaciones presentes y futuras. Tiene el mismo respeto por la generosidad y la belleza de la Tierra. (Straaten, 2010)

II. Las Ciudades de la Carta de la Tierra y la Integridad Ecológica

5. Las ciudades dentro de los ecosistemas son las más grandes de



la Tierra. Es muy consciente que es parte del sistema ecológico de la Tierra. Está comprometida a proteger a este sistema ecológico contra el daño y el uso descuidado. Tiene especial preocupación por la diversidad biológica y los procesos naturales que sustentan la vida.

6. Adoptan métodos de desarrollo y gestión que optimizan el poder regenerador de la Tierra y el poder regenerador de los ciclos urbanos de recursos y materiales. Evitan daños al medio ambiente. Utilizan un enfoque preventivo si el conocimiento de ciertas prácticas es inadecuado.

7. Son prudentes con el uso de los recursos y los minerales naturales. Protegen la salud de los ecosistemas. Promueven el uso de recursos y materiales renovables, previenen la reducción dañina de los recursos de la Tierra y evitan exceder la velocidad de regeneración.

8. Son motores ecoeficientes de una sociedad sostenible en la que la ecología, la economía y la justicia están equilibradas y sirven a toda la comunidad en la Tierra. (Straaten, 2010)

III. Las Ciudades de la Carta de la Tierra, Economía y Valores

9. Constituye un sistema urbano sostenible con una densidad eficiente de funciones, un uso compacto del espacio y una diversidad de personas, funciones y elementos naturales y construidos.

10. Aseguran que las actividades económicas y las instituciones en todos los niveles promuevan el desarrollo humano y urbano de manera justa y sostenible.

11. Promueven una economía sostenible y justa en todos los aspectos.

12. A través de una gobernanza buena y decidida, generan empleo e ingresos al crear un clima en el que la educación, el desarrollo creativo, la renovación económica y el desarrollo de las personas y las empresas son evidentes. (Straaten, 2010)

IV. Sociales y Vitales

13. Las ciudades tienen la capacidad de proporcionar algo para todos, solo porque y solo cuando son creadas por todos - Jane Jacobs.

14. Activan a sus habitantes y hacen que las características que son

relevantes para el desarrollo y el despliegue de las personas sean accesibles para todos.

15. Defienden el derecho de todos, sin discriminación, a un entorno natural y social que apoye la dignidad humana. Confirman que la igualdad y la equidad son requisitos previos para el desarrollo sostenible.

16. Ofrecen a sus residentes un nivel de vida basado en valores sostenibles a nivel económico, social, cultural y espiritual, y lucha por el bienestar de todos y de la comunidad urbana en general. (Straaten, 2010)

Las empresas corporativas e inclusivas pueden contribuir en promover la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, ya que es un compromiso que tenemos a nivel mundial con la Década de la Acción. La Carta de la Tierra nos llama a la acción a que pongamos en práctica la ética y los valores, en base a la Educación para el Desarrollo Sostenible y seguir el Camino hacia adelante para proteger nuestro planeta tierra. Definitivamente que debemos continuar promoviendo en las empresas la importancia de los Estilos de Vida Sostenibles, ya que es un legado que le entregamos a las futuras generaciones, para que ellos aprendan el verdadero significado de las empresas sostenibles y el valor de los Derechos Humanos.

Referencias

Carta de la Tierra, I. (02 de marzo de 2019). Walas y la Carta de la Tierra en el Desarrollo Urbano Sostenible. Obtenido de <https://earthcharter.org/stories/walas-and-the-earth-charter-in-sustainable-urban-development/>

Hohnen, P. (12 de septiembre de 2006). La Carta de la Tierra y el Sector Comercial. Carta de la Tierra Internacional, 1-11.

Straaten, G. v. (2010). Earth Charter Cities Manifesto. La Haya: Earth Charter International.



Lic. Rocío Milagros Collantes González



**A 15 AÑOS EN EL
MERCADO DE VENTAS**

**DE MAQUINARIAS E
IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS
Y REPUESTOS EN GENERAL**

**Brindamos atención y asistencia
técnica al campo en todo el Paraguay.**



Jacto

Central Santa Rita +595 982 474 528 / Sucursal Bella Vista +595 983 569 676

Sucursal Katuete +595 982 / Sucursal Campo 9 +595 986 212 100

AGENDA ESG: Una mirada a lo «social» y a la Responsabilidad Empresarial

Vivimos en el noveno país más desigual del mundo. Brasil ha estado y sigue estando marcado por desigualdades socioambientales, económicas y territoriales dirigidas a ciertos grupos sociales. Según los datos más recientes, tenemos que Brasil ha vuelto al mapa del hambre, de los cuales 33 millones de personas no tienen nada que comer, según datos de Oxfam (2022). También vemos un aumento de la violencia contra las mujeres según los datos obtenidos en las denuncias, la población negra sigue siendo la principal víctima de homicidios en Brasil (75,5% según el Atlas de la Violencia, 2019), y la población también se encuentra entre el 10% más pobre (IBGE, 2019) y Brasil sigue siendo uno de los países que más se asesinan personas trans en el mundo (el 52% de los casos del mundo ocurrieron en Brasil, según Transgender Europe).

Los datos muestran que la población negra, las mujeres, LGBTQIAP+, población indígena y quilombola, entre otros grupos, siguen siendo blanco de violencia, discriminación y exclusión, evidenciando una sociedad desigual con deudas históricas. Por lo tanto, todos los actores

sociales tienen la responsabilidad de promover prácticas que busquen enfrentar este escenario, ya que asegurar la visión y garantizar la dignidad humana para todos y todos es una premisa que está presente. tanto en la Constitución Federal de 1988 de Brasil, también conocida como la Constitución del Ciudadano, como en la Declaración Internacional de los Derechos Humanos que cumple 74 años el 10 de diciembre de 2022, fecha que marca el Día Internacional de los Derechos Humanos. El derecho a tener derechos, acceder a ellos y tener una vida digna son principios que están presentes en los acuerdos y compromisos globales que Brasil ha asumido, como la reciente promulgación de la Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y otras formas conexas de intolerancia, que ahora está recibiendo el estatus de enmienda constitucional, cuyo objetivo principal es construir lineamientos y obligatoriedad de actuar desde la perspectiva de combatir el racismo y las más distintivas formas de violencia histórica en el país.

Sin embargo, aunque contamos con instrumentos robustos como los

mencionados anteriormente, todavía somos testigos de una sociedad desigual y violenta que se intensifica con los años. En este sentido, considerando el desempeño de cada agente social y sus responsabilidades, se entiende que uno de los actores cuyo poder social y económico se ha vuelto cada vez más relevante en la lucha contra las desigualdades es el sector privado, que ha reconocido su importante papel en la promoción y garantía de derechos. Aunque tarde, considerando la historia de Brasil, el movimiento de las empresas en convertirse en protagonistas de una agenda de impacto positivo es necesario y urgente. El sector privado tiene en su ADN la perspectiva exploratoria y depredadora de la acción, apuntando a la máxima producción enfocada en la explotación de los recursos naturales, producción a gran escala con pocos recursos, buscando obtener beneficio, independientemente de las consecuencias, impactando negativamente la naturaleza y la sociedad (en particular algunos grupos sociales de los cuales mencioné anteriormente). De esta manera, se entiende cuánto deben promover las empresas prácticas que busquen no solo la rendición de cuentas de los actos, sino la prevención de nuevas violaciones de derechos.

Para lograr este cambio de cultura y en la forma de gestionar su negocio, se han colocado ante el sector privado estrategias y lineamientos que buscan responsabilizar y orientar el desempeño del sector hacia un modelo de negocio más justo, sostenible, inclusivo y respetuoso, desde la perspectiva

de las normas y compromisos de las empresas con la sociedad a la que se insertan, especialmente en la lucha contra las desigualdades y la reducción de los impactos negativos (históricos). Un ejemplo de este compromiso es la agenda ESG/ASG, que ha ganado fuerza y ha dado apertura para monitorear y medir los esfuerzos. La agenda ESG tiene su diferencial para incorporar la perspectiva del mercado financiero en las agendas y provocar una acción transversal entre los tres ejes (ambiental, social y de gobernanza). El movimiento ESG ha guiado a las empresas a actuar de manera interseccional, mirando cuestiones socioambientales, relaciones laborales, diversidad e inclusión, gobernanza. y otros valores y perspectivas que impulsan un cambio significativo en la gestión empresarial. Esto se debe a que está vinculado a una preocupación por parte de las empresas y financiadores con la sociedad.

Sin embargo, a pesar de ser un instrumento innovador y permitir una mirada ampliada, la agenda «social», aún no ha sido una prioridad por parte de las empresas como debería. Cuando miramos las agendas ambientales y de gobernanza, es fácil pensar en proyectos, acciones, metas y métricas en desarrollo y aún mayor compromiso por parte de las empresas y esto sucede mucho porque trabajar con la agenda social implica muchos desafíos, implica revisar privilegios, admitir que vivimos en una sociedad prejuiciosa y desigual, implica evaluar impactos y riesgos. Hablar de la agenda social es hablar de «personas». Y ha-

blar de «personas» intensifica los conflictos, los desafíos y la complejidad de la acción, pero es necesario.

A pesar de este avance de las empresas en el trabajo con la agenda ESG, vale la pena señalar que es una agenda que no se puede pensar de forma aislada. Como instrumento no vinculante, el movimiento ESG viene a inspirar, provocar y dirigir actitudes y lo que necesitamos hoy es más acción, más práctica por parte de las empresas, especialmente en la lucha contra las desigualdades socioeconómicas y territoriales y a la rendición de cuentas de sus acciones. Y una de las premisas de lo «social» es precisamente la inserción de diversidades en el mercado laboral a través de la generación de oportunidades. El trabajo es y seguirá siendo uno de los pilares centrales en la sociedad para la supervivencia, para la reducción de la violencia y las desigualdades y por ello es una de las recomendaciones de la agenda ESG y una de las formas de alcanzar y cumplir. Esta perspectiva es mirar a los grupos sociales que están marcados por vulnerabilidades y promover la inserción de estos grupos, de manera representativa, en las empresas.

Las empresas que invierten en diversidad e inclusión (en particular, las empresas que insertan diversidad en espacios estratégicos y de toma de decisiones) tienen impactos positivos tanto en el entorno organizacional como en el entorno empresarial. A través de la cual trabaja con la agenda de inclusión, las empresas están contribuyendo al logro de objetivos y

compromisos globales como la agenda ESG, están contribuyendo a la reducción de la violencia, además de promover la innovación y la toma de decisiones más asertivas y coherentes con la necesidad real de la sociedad. Cabe destacar un reciente estudio de KPMG, en el que el 72% de las empresas que tienen mujeres en los consejos de administración tienen mayores calificaciones ESG. Por lo tanto, comprender el contexto en el que vivimos, buscando combatirlo a través de la inclusión y generación de oportunidades, impacta a la sociedad (reducción de la violencia y las vulnerabilidades), impacta la reputación y el mercado financiero y la forma en que los inversionistas están atentos a las empresas comprometidas.

Por último, me gustaría señalar dos puntos cuando examinamos la agenda ESG. El primero es que para hablar de la agenda ESG, es importante rescatar y resignificar la comprensión sobre la responsabilidad social corporativa, admitiendo que no es solo un concepto, es un «verbo», es un movimiento continuo del sector privado para posicionarse y comprometerse con la sociedad. ESG y RSE son conceptos no excluyentes, pero complementarios y que necesitan moverse juntos para desarrollar buenas prácticas empresariales. Esto se debe a que los ESG, como se mencionó anteriormente, aportan perspectiva bajo el mercado financiero y una mirada transversal y RSE aporta la perspectiva de un compromiso real. y perenne no solo en invertir en la agenda social, sino en evaluar y reconocer riesgos y

actuar desde la perspectiva de combatir las desigualdades, como actor clave en la sociedad. Solo trabajar el ESG no es suficiente para sortear todo el complejo escenario existente hoy en día; es necesario unificar las agendas, conceptos, movimientos para dar robustez y dimensión para que las prácticas empresariales sean más asertivas.

Y el segundo punto está relacionado con las mismas siglas de ESG. Es sumamente importante que las siglas se trabajen de manera transversal e interseccional, uniendo las agendas y promoviendo una visión más integrada de las demandas de la sociedad. Vale la pena señalar que lo «social» en las siglas ESG está entre a agenda ambiental y la de gobernanza, siendo un vínculo importante que conecta las siglas, por lo que también debe colocarse como una prioridad y como pilar estratégico para el desarrollo de prácticas empresariales en los demás ejes.

Es evidente que estamos avanzando en el tema de las empresas y los derechos humanos e instrumentos como los ESG, RSE, los principios rectores de las empresas y los derechos humanos, entre otros referentes nacionales e internacionales, contribuyen a la maduración de las prácticas. Que las empresas continúen desarrollando esta mirada social, priorizando a las personas en los procesos de toma de

decisiones, respetando y entendiendo las diferentes realidades, generando oportunidades, incluyendo integrar y potenciar la diversidad, actos por los derechos humanos y la promoción de la dignidad humana para todos. Además de los instrumentos, hoy ya contamos con algunas buenas prácticas empresariales reconocidas en el tema y que pueden actuar como inspiraciones para el desarrollo de nuevas acciones. Lo importante es «moverse», utilizar estos insumos para reconocer, a diario, las responsabilidades y transformar su entorno.



Lic. Scarlett Rodrigues da Cunha



**SOMA
EXPRESS
CARGAS**

LOGÍSTICA NO ESTADO DA BAHIA

Somos uma empresa especializada em distribuição de Medicamentos e Biológicos, além de atender a diversos segmentos fracionados tais como E-commerce, Varejo, Armazenamento e Paletização.



WWW.SOMAEXPRESS.COM.BR

ENTREVISTA

ESPECIAL



D'Campos
Consultoria & Contabilidade

**D'CAMPOS CONTABILIDADE
& CONSULTORIA EMPRESARIAL**

D'CAMPOS CONTABILIDADE & CONSULTORIA EMPRESARIAL

Empresa orientada a la contabilidad, consultoría contable, fiscal, laboral, de seguridad social y corporativa, resalta la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa

Fruto de la inquietud de sus benefactores, que soñaban con crear una empresa de línea tradicional, de seria, con amplias y modernas instalaciones, y al mismo tiempo con una propuesta actual de renovación en contenido y en la forma de exponer conceptos contables, D'Campos Contabilidade & Consultoria Empresarial se orienta a la contabilidad, consultoría contable, fiscal, laboral, seguridad social y corporativa.

El director presidente, Ronaldo de Campos, explica que todo el trabajo de la corporación refleja la preocupación de desempeñar su función adecuada como parte integral de la sociedad. Con esto, de manera organizada y con

el objetivo de atender a los clientes de manera efectiva, la organización busca siempre acompañar y actualizarse con los constantes cambios de legislación que ocurren en el país.

La empresa también cree que está presentando una propuesta renovadora que no pretende ser exclusiva: «Después de todo, creemos que es a través de la pluralidad que se debe construir una sociedad democrática y abierta», comenta el director. Para ello, su misión es proporcionar soluciones contables y de consultoría a las empresas a través del compromiso y la empatía, centrándose en la satisfacción del cliente.





Ronaldo de Campos llama la atención sobre algunas características, entre ellas los valores que conforman la organización, ya que es una empresa humanizada, comprometida a cumplir con empatía, confianza, ética, transparencia y respeto, buscando evolucionar con calidad en todo lo que hace. Para ello, mantiene la prontitud con los clientes, el comportamiento ético y transparente y el trato respetuoso.

A través de la política de calidad, promueve la satisfacción permanente del cliente a través de la mejora continua de los servicios, buscando continuamente el bienestar de los empleados a través de la mejora de todos los procesos de trabajo y la promoción de la calidad de vida, apuntando al liderazgo nacional en consultoría empresarial con calidad y excelencia.

A través de la contabilidad, los técnicos de D'Campos Contabilidad & Consul-

toria Empresarial brindan asesoramiento estratégico sobre los negocios de las empresas, superando los análisis financieros que permiten a los empresarios tomar decisiones seguras. En el campo fiscal, se notifica toda la información y se proporcionan instrucciones a los clientes.

En el área laboral, esencial para una empresa, se realiza toda la rutina del departamento personal de la institución. Asimismo, todos los servicios personales solicitados son elaborados por parte personal, con garantía de ejecución exquisita, respetando los plazos, confidencialidad de la información y ética profesional.

En el ámbito tributario, a través de análisis y estudios elaborados por esta área, los clientes pueden reducir los costos fiscales, permitiendo una mejor formación de precios y una mayor rentabilidad en el mercado en el que operan.

Y en el ámbito de la legislación, la corporación asesora todas las actividades legales, tales como apertura, alteración y baja de empresas, redacción, alteración y adecuación de contratos sociales y distracción, entre otras.

Temas ambientales y sostenibles

Ronaldo de Campos resalta la importancia de la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para D'Campos Contabilidade & Consultoria Empresarial. «Debemos mantener y contribuir a la mejora del medio ambiente. Nuestros niños necesitan recibir un planeta equilibrado y saludable», afirma y añade: «La sostenibilidad del mundo representa la continuidad del negocio».

Además, hace más de tres años la compañía ha estado alineada con las acciones ESG. Una de las iniciativas, relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa es la ayuda con alimentación a una guardería. «Somos padrinos de la ONG Fraternidade Sem Fronteiras, además de ofrecer nuestros servicios a entidades sin ánimo de lucro, sin cobrar ningún honorario», afirma.

El director presidente hace hincapié en el impacto de la buena gobernanza corporativa en la reputación de la compañía, que se configura en riesgos mitigados, pérdidas reducidas, mayor credibilidad y efectividad. Respecto a los empleados, todos tienen sus objetivos y proyectos, ya que la empresa estimula la creatividad y versatilidad entre ellos.

La ética también se evidencia en todas las decisiones y agendas, incluso en la fase de mejora de controles y procesos, reduciendo las pérdidas y los riesgos del negocio. En medio de esto, se adoptan los cambios que son necesarios. En este punto, Ronaldo enumera el trabajo de oficina en casa, el desarrollo y la implementación de su propia App y el cambio en el software operativo.

Durante más de una década de historia, D'Campos tuvo más de mil oportunidades para poner a prueba su metodología, relacionando clientes, entre pequeñas, medianas y grandes empresas, que han contado con la estructura de la corporación, así como con su forma de trabajar.



LIC. RONALDO DE CAMPOS



NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

ESG Y LA PROMOCIÓN DE EMPRESAS INCLUSIVAS

Los altos niveles de igualdad, diversidad e inclusión están vinculados a una mayor innovación, productividad y rendimiento, así como a la contratación y retención de talentos y al bienestar de la fuerza laboral. Dichas consecuencias positivas, presentes en una empresa inclusiva, son enumeradas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que enfatiza la importancia del campo social de las acciones ESG.

Si bien está claro que una corporación inclusiva traerá una serie de beneficios a las áreas más diferentes, muchos líderes todavía se están moviendo en este proceso. Una encuesta de la OIT muestra que sólo la mitad de los encuestados afirma que es suficiente fomentar la diversidad y la inclusión. Además, solo un tercio de las empresas miden la inclusión.

En este punto, es importante que las empresas observen todos los detalles, especialmente el entorno laboral, donde debe comenzar la inclusión. Según el mencionado estudio de la OIT, el sentimiento de inclusión en el lugar de trabajo está

más asociado con la antigüedad que con experiencias profesionales pasadas o puntos como la edad, el sexo, la raza o la religión.

En este contexto, en caso de funcionarios en puesto de liderazgo, el 92% afirma sentirse incluido y que la diversidad se respeta y se valora en el ambiente laboral. A su vez, esta tasa cae al 76% cuando los encuestados tienen puestos de trabajo más bajos. La fuerza laboral en organizaciones medianas, grandes y multinacionales también tiende a ser más propensa a evaluaciones positivas que las organizaciones pequeñas y nacionales.

Si consideramos los puestos de trabajo, solo una cuarta parte de los encuestados dijo que las mujeres ocupaban puestos de alta dirección y un tercio dijo que no había personas con discapacidad en situación de liderazgo. Algunos grupos minoritarios destacan constantemente menos experiencias positivas con la inclusión y dificultades en el crecimiento profesional.

En medio de estos datos, es necesario considerar el período de

pandemia que ha atravesado el mundo, ya que dos tercios de los entrevistados informaron que, desde el inicio de la crisis sanitaria, el nivel de enfoque y acción sobre diversidad e inclusión en sus lugares de trabajo aumentó.

En vista de ello, la diversidad y la inclusión juegan un rol importante en el alto rendimiento de la fuerza laboral, las empresas, las economías y las sociedades a nivel mundial. A este respecto, la OIT subraya que, si la inclusión sigue siendo un privilegio experimentado sólo por aquellos en los niveles superiores, las empresas corren el riesgo de perder beneficios considerables.

Con este fin, las acciones ESG integran las fuerzas para influenciar las empresas en la creación de cambios sostenibles y transformadores, combinando el argumento económico para la diversidad y la inclusión con políticas y estructuras legislativas, así como valores empresariales solidarios, ya que estas prácticas llevarán a los líderes a expandir dichos valores.

Más allá del reclutamiento y la selección

Al abordar los problemas de inclusión, el líder empresarial puede considerar la acción de ir más allá del reclutamiento, la selección y las metas afirmativas. En otras palabras, es esencial crear políticas, acciones y entrenamientos transparentes que combatan la invisibilidad de los profesionales excluidos. También es necesario fomentar la preparación de la post-selección, especialmente dirigida a gerentes, colaboradores y proveedores.

Sobre este punto, la OIT, basándose en un estudio de la consultora McKinsey, señala que las empresas con diversidad de género en sus equipos ejecutivos —donde se toman la mayoría de las decisiones estratégicas y operativas— tienen un 21% más de probabilidades de obtener beneficios superiores a la media que otras. Además, las corporaciones con mayor diversidad étnica tienen un 33% más de probabilidades de rentabilidad.

A partir de esta línea, no basta solo con promover la diversidad dentro de los «muros» de la organización, sino, más bien, una visión ampliada que construya caminos más poderosos y orientados a una cultura organizacional inclusiva, con la crea-

ción de ambientes concentrados, cada vez más, en la relación seguridad psicológica - comodidad de los colaboradores.

Así, en el pilar Social de ESG, se fortalece la conciencia de que la diversidad es la mayor igualdad, así como uno de los mayores poderes, lo que permite la creación de caminos de fortalecimiento de las personas e inserción de equipos empáticos. Con esto, llega el resultado, y con proporciones y términos macro. Por lo tanto, es necesario fortalecer el compromiso de todos, abarcando equipos, sectores e incluso la comunidad externa, en muchos casos.

El concepto de diversidad está ligado a la representatividad de los diferentes segmentos sociales y poblacionales en el espacio laboral. La inclusión apunta a la creación de mecanismos eficientes para la contratación por parte de la organización, pero también para retener diversos talentos, fomentando las solicitudes de los segmentos marginados de la sociedad, el cambio en los procesos de selección y la cultura organizacional.

La inclusión de grupos marginados requiere cuidado para entender que es necesario crear vacantes y planificar procesos de manera específica, incluso con atención a la interseccionalidad de las vulnerabilidades, ya que los segmentos no son herméticos y que la inversión en desarrollo es primordial. A su vez, muchas empresas no tienen programas estructurados para este grupo.

Según la OIT, el contexto actual también sugiere que las empresas entienden la importancia y quieren ser reconocidas por valorar la diversidad y la inclusión, pero aún necesitan conocer mejor la realidad de estos grupos para que puedan crear procesos selectivos con la capacidad de atraer, reconocer y reclutar profesionales de grupos marginados y desarrollar su potencial en la post-contratación.

En vista de esto, los colaboradores deben sentir que son valorados, respetados, tratados de manera justa y empoderados a través de prácticas comerciales inclusivas, cultura organizacional y liderazgo inclusivo. Este enfoque transformacional de la diversidad y la

inclusión aporta contribuciones significativas al rendimiento general del negocio.

Grupos e inclusión en el mundo corporativo

Una de cada cuatro personas no se siente valorada en su trabajo, según el informe de la OIT "Transforming Enterprises through Diversity and Inclusion". Los datos llaman la atención del mundo empresarial sobre las acciones de inclusión, igualdad y valoración 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 colaboradores encuestados por el estudio afirmaron sentirse incluidos y que la diversidad era respetada y valorada en el ambiente laboral, en comparación con el 76% de las personas en puestos de nivel inferior.

Según la OIT, el grupo de personas con discapacidad representa alrededor de mil millones o el 15% de la población mundial, y apro-

ximadamente 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, enfatizando el respeto por la diversidad, un tema que debe ser tratado urgentemente por las corporaciones, especialmente para la reducción y el fin de la distinción de género y raza.

Como menciona la OIT, los grupos mejor representados en las organizaciones son el LGBTQIA+ (45,54%), población negra (32,52%) y de bajos ingresos (30,77%). A su vez, 99% de las personas egresas de sistemas penitenciarios forman parte del grupo de menor representación, así como 96,36% de los migrantes y 93,33% de los transexuales.

Búsqueda por acciones

Como camino hacia el futuro, las empresas pueden insertar mapas conjuntos, mencionando sectores e identificando dificultades, barreras, oportunidades y demandas necesarias para promover la diversidad y la inclusión en los procesos de selección y

contratación, y en las políticas internas de permanencia y ascenso en el ambiente laboral.

El enfoque también debe dirigirse a la inserción de personas que tradicionalmente enfrentan exclusión y diversos prejuicios en el mundo laboral, como personas con discapacidad, inmigrantes, refugiados, negros, LGBTQIA+, especialmente las personas transgénero, personas mayores de 50 años y personas en restricción de sus libertades.

El desarrollo de cursos de capacitación y políticas de desarrollo también forman parte de esta lista, ya que generan oportunidades junto a instituciones y em-

presas asociadas, con el fin de promover la evaluación de planes de estudio con demanda real del mercado y, finalmente, el seguimiento de la contratación del público objetivo de la iniciativa.

Referencias

<https://news.un.org/pt/story/2022/04/1785352>

https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_841484/lang--pt/index.htm

https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_775052/lang--pt/index.htm

***Este artículo también cuenta con consideraciones de especialistas de LAQI.



LATIN AMERICAN
 QUALITY INSTITUTE



REPORTAJE ESPECIAL

PAYMENTSONGO

Ubicada en la Ciudad de México, la corporación se dedica a un servicio de excelencia orientado a la satisfacción de diferentes grupos e implementación de iniciativas

Paymentsongo es una empresa que proporciona las mejores soluciones a nivel local de consultoría y tecnología de pagos, usando las mejores prácticas y experiencias a nivel global. Los servicios están dirigidos a bancos, Fintechs, en general cualquier empresa que busque tener dentro de su oferta algún medio de pago tales como CoDi, Wallets, QRs, etc.

El CEO Gustavo Origel explica que la empresa inició operaciones en julio de 2020 en la Ciudad de México y, desde entonces, a través de los servicios, el equipo puede asesorar el segmento sobre mejores opciones dadas sus necesidades e incluso ir más allá, apoyándolos en la implementación. Actualmente, la empresa integra más de 30 consultores con alto nivel y cuenta con una fábrica de software de más de 200 colaboradores.

El CEO comenta que la corporación cuenta con un programa de Calidad Total, cuyas principales pautas son la integración de programa de calidad y mejora continua en todas y cada una de las unidades de la organización. Se introducen métricas, tableros de control, análisis de problemas, determinación de causas raíz para su solución y se implementan acciones preventivas y correctivas.

En temas del desarrollo de aplicaciones, en conjunto con la fábrica de software se tienen implementadas acciones en cada una de las etapas del desarrollo tanto en el uso de metodologías ágiles como tradicionales. desarrollo, seguridad OWASP, pruebas ISO27001 (integridad datos e información). El enfoque de lo que piden los reguladores (anexo M) ISO20022.



Gustavo Origel - Fundador y CEO



Arturo Zayas - Co-Fundador y Director de Operaciones y Tecnología



«La Calidad Total está asociada a todas las actividades de la empresa. Nuestros productos de software siguen los estándares más estrictos de seguridad, pruebas, revisiones de vulnerabilidades cumplimiento PCI y guías OWASP», explica Gustavo Origel, que también enumeró los procesos vinculados a los servicios de consultoría y accesos relacionados.

«Nos apegamos a los estándares de las instituciones financieras que atendemos ya que normalmente ellos cuentan con sus propios estándares de calidad. Revisión de apego a los cumplimientos para asegurar que cumplimos al 100% y se hacen validaciones cruzadas para garantizar el apego», comenta, citando también la

mejora continua, en la que los consultores se actualizan constantemente para garantizar el cumplimiento de los estándares.

La corporación busca cada vez más adaptarse a las nuevas tecnologías como blockchain y open banking, que se puedan estandarizar e ir incorporando en el mercado mexicano y latinoamericano. Al mismo tiempo, destaca los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con iniciativas que cumplen con la implementación de dicha agenda.

«Como empresa, tenemos la consigna de promover acciones que contribuyan al desarrollo sostenible, ya sea con acciones como lo mencionába-

mos antes, de no usar el automóvil, trabajo desde casa, no tener registros en papel. Nos consideramos una empresa incluyente ya que promovemos la diversidad de género, dando igualdad de oportunidades tanto a hombres como a mujeres. Por lo mismo estamos en contra de cualquier tipo de discriminación racial, social o de género», enfatiza el CEO.

Acciones medioambientales y enfocadas a la sociedad

Gustavo Origel señala que Payment-songo está comprometida con el medio ambiente y, por lo tanto, busca re-



ducir la cantidad de papel que usan en el trabajo y el uso del automóvil solo cuando sea estrictamente necesario. Además, las oficinas están en un clúster, cuentan con focos ahorradores de luz y separación de basura.

En el campo de la Responsabilidad Social Corporativa, la organización ha implementado políticas de home office y respetuosas con el medio ambiente. «Porque vivir en una ciudad tan complicada por el número de personas que la habitan y las distancias que se deben de recorrer el trabajar desde casa y no usar el automóvil todos los días contribuye a mejorar la calidad del aire que todos respiramos», afirma.

Adicionalmente, como actividad de Responsabilidad Social, la empresa apoya con donaciones mensuales a una asociación civil dedicada al cuidado y apoyo de personas con discapacidad. La misión de la corporación también es aliarse con los clientes además de solo tomar sus requerimientos, lo que implica tomar un rol proactivo y en particular con el público. No solo atender sus demandas, sino ser propositivos.

Para ello, la satisfacción del cliente debe abarcar una comunicación efectiva, que permita a la empresa tener retroalimentación en el momento, por parte de los clientes, con respecto al trabajo realizado. «Para eso, establecemos distintos niveles de participación, desde comunicación formal a



Guadalupe Segovia
 Gerente de Calidad



Leonardo Malagón - Gerente de
 Productos y Marketing

los distintos niveles, como reuniones periódicas con los distintos participantes», explica.

Un punto crítico es la participación de los grupos directivos en el seguimiento y toma de decisiones, por lo que la empresa busca siempre en la organización de proyectos contar con un Comité Ejecutivo o Steering Committe. Por otro, las métricas permiten medir el cumplimiento de los plazos y monitorizar los planes de trabajo y el cumplimiento financiero que está de acuerdo con lo presupuestado inicialmente.

En relación con los proveedores externos e internos, la empresa desarrolla reuniones de seguimiento a los proyectos que se están trabajando en conjunto, dependiendo de la etapa en la que se encuentre el proyecto dichas reuniones pueden ser semanales y/o mensuales. Además,

están sesiones de trabajo para realizar planeación estratégica y la evaluación de resultados.

La empresa comprende muy bien el tema de Compliance, puesto que en su portafolio de servicios ofrece Consultoría regulatoria y de cumplimiento, particularmente en temas de sistemas de pagos, pero que les ha permitido establecer la metodología, marco de referencia, controles y en particular resaltando la seguridad, capacitación y prácticas éticas que deben de seguirse en la organización.

Adicional al servicio de consultoría de compliance que brinda la compañía, cuentan con una plataforma tecnológica orientada al procesamiento de pagos, en donde el tema de seguridad es crítico tanto por la integridad de las transacciones a operar, como por el tipo de in-



formación que puede almacenar datos personales sensibles. «Por eso, estamos certificados en estándares como PCI», resalta el CEO.

Por otro lado, el personal está también continuamente capacitándose en temas relacionados como estándares ISO27001. Dentro de los principales retos está la replicación del conocimiento a consultores alternos para brindar el servicio y en la plataforma, el cumplimiento de los niveles de seguridad a lo largo del desarrollo y soporte del sistema.

Gustavo resume que una buena gestión es esencial para que la imagen de la empresa sea buena, así como la co-

municación efectiva, el establecimiento claro de los objetivos, expectativas, planes y entregables del proyecto, la definición de métricas y entregables intermedios los cuáles deben ser medibles y ayudan a dar seguimiento a las actividades del proyecto y a la pronta detección de riesgos y problemas.



RE POR TA JES



VORCON AUDITORIA CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA

Vorcon Auditoria & Consultoria es una empresa que opera con auditoría contable y fiscal, gestión, consultoría contable y fiscal, capacitación y desarrollo profesional y gerencial, además del creación y desarrollo de programas informáticos personalizables. La corporación nació con el objetivo de traer un diferencial al mercado con servicios de calidad y hoy cuenta con oficinas en Salvador, estado de Bahía y en Campo Grande, estado de Mato Grosso do Sul, ambos en Brasil; además de Maianga, en Luanda, Angola.

El CEO Luiz Carlos Lopes Viana cuenta que la compañía fue fundada en enero de 2016 con la visión de convertirse, para el 2021, en una empresa brasileña de Auditoría y Consultoría con impacto nacional y

global, impactando positivamente el negocio de sus clientes. «Nuestra empresa ha estado buscando desarrollar sus objetivos de crecimiento local, regional, nacional e internacional, para ser representativa en la educación y en varios organismos de clase y reguladores. Es decir, convertirse no solo en una empresa de servicios, sino también en una referencia», explica.

Así, en 2020, nació Visovi Group, un holding en Angola, donde Vorcon opera para llegar al mercado africano. Con esto, Luiz Carlos señala que la organización tiene objetivos estratégicos que van mucho más allá de remunerar al socio y a las partes interesadas. «Además de traer impactos positivos a sus clientes, generar seguridad, control y mitigación de riesgos de



su negocio, busca tener impacto social, ya sea en educación, desarrollo y apoyo al emprendimiento y empresas con impacto ambiental», agrega.

El CEO también refuerza que los años 2016 y 2017 estuvieron dedicados a la estructuración, networking y a pequeños negocios. Sin embargo, destaca el 2018 como el año en el que el negocio de Vorcon comenzó a presentar el resultado de la participación de los miembros en eventos, asociaciones y entidades y dando conferencias, cursos y capacitaciones.

Para ello, las participaciones tuvieron lugar en AJE-BA, CRC-BA, CRA-BA, BNI, IBEF-BA, ANEFAC, TETO, Junior Achievement, IBRACON, IBCO. «La participación del socio en estas entidades y eventos estableció su capacidad técnica y analítica y su capacidad para coordinar proyectos y entregar obras con

excelencia», señala. El servicio se dirige a empresas que necesitan auditoría en sus cuentas, condominios y administradores de condominios que requieren auditoría, empresas que necesitan evaluar negocios y empresas que desean abrir y hacer el estudio de factibilidad y plan de negocios.

Dicha relación también incluye a las empresas que necesitan dar confiabilidad y transparencia a sus números, que anhelan mejorar los resultados y los controles internos y evaluar los riesgos, que necesitan mano de obra calificada, administrar y entregar informes adecuados o que necesitan hacer planificación fiscal, entre otros. «Los clientes están en todo Brasil y Vorcon utiliza sus redes sociales, como LinkedIn, Instagram, Facebook, Twitter y Google Adwords, para dar a conocer su negocio, su página web, grupos de WhatsApp y red de contactos», afirma el CEO.



Respecto a la Calidad, la empresa tiene control externo, donde los auditores independientes deben, cada ciclo de cuatro años, someterse a la revisión de su control de calidad, de acuerdo con las directrices emanadas de la CFC. En el control interno, el auditor debe implementar un programa de calidad de acuerdo con las directrices emanadas de la CFC e Ibracon, que es asegurar el pleno cumplimiento de las normas que rigen la actividad de auditoría de los estados financieros y las normas de la CVM.

El examen de calificación técnica —prueba específica— es necesario para la calificación del auditor independiente para el ejercicio de la actividad de auditoría de estados financieros para cualquier entidad que sea miembro del mercado de valores inmobiliario.

Los auditores también deben mantener una política de educación continua de todo su personal, según sea el caso, de acuerdo con las directrices aprobadas por el CFC, con miras a garantizar la calidad y el pleno cumplimiento de las normas que rigen el ejercicio de la actividad de auditoría de los estados financieros. «Vorcon tiene un extenso programa educativo, que es diario. Nuestro programa exige que todos los días, de 8 a 8:30 a.m., el equipo realice una capacitación del programa interno de capacitación continua», enfatiza el CEO.

El actual presidente del Instituto Brasileño de Consultores de Organización (IBCO), Luiz Carlos Lopes forma parte de la preparación de las agendas del Future Leaders Forum, y uno de los temas destacados es el futuro de la consultoría de gestión y dis-



ruptores para el cambio, como: acción climática y sostenibilidad, transformaciones digitales, empresas con conciencia social. «Creemos que ser conscientes de los impactos sociales de las actividades de las empresas y, especialmente de los consultores, que tenemos la capacidad de transformar la situación de nuestros clientes a mejor, trayendo nuevos horizontes, es buscar discutir y llevar a cabo acciones efectivas en el entorno en el que la empresa está involucrada», explica.

Para ello, la compañía está alineada a seis Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como el ODS 1, que está vinculado a la erradicación de la pobreza. Vorcon busca llevar lo mejor a sus empleados, como buenos salarios, beneficios, flexibilidad de horarios,

comunicación directa con el liderazgo, buena estructura de trabajo y una cultura saludable en el ambiente laboral.

Cuanto al ODS 3, Salud y Bienestar, la empresa, a través de sus beneficios y ejemplo de liderazgo, fomenta el desarrollo mental, físico y espiritual de sus empleados, mostrando la importancia de estar bien consigo mismo para dar lo mejor para la vida. Cuenta con seguro de vida y seguro dental y, a partir de 2023, ofrecerá seguro de salud.

Respecto al ODS 4, Educación de Calidad, la organización incluyó en su planificación el Programa de Entrenamiento y Capacitación de Alta Calidad para capacitar y desarrollar a sus nuevos empleados. EL PCT VORCON cuenta con formación EAD y entrenamientos impartidos por el socio que se ponen en práctica en la realización del trabajo, además de capacitaciones online. La empresa refiere aun al ODS 5, Igualdad entre los Géneros; ODS 6, Agua Potable y Saneamiento; y ODS 8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico.

Vorcon apoyó el desarrollo de la startup SDW en sus primeros tres años, de forma gratuita, con fines ambientales. «SDW solo comenzó a aportar los honorarios de consultoría cuando comenzó a generar suficientes recursos financieros para administrar su operación y garantizar nuestros honorarios, que son mínimos», explica.

Vorcon está comenzando su programa interno de Compliance. «A pesar de ser una empresa pequeña, de 10 a 20 empleados, estamos desarrollando nuestro código de conducta y el de nuestros proveedores, alineados con los ODS que Vorcon apoya y desarrolla y creando nuestro canal de denuncias», afirma.

La compañía cuenta con una política de entrenamiento y formación continua de sus empleados, la cual cuenta con los temas ESG, Ética Empresarial, Compliance, LGPD, Estándares Anticorrupción, Antisoborno y Cumplimiento Público, Planificación de Gestión e Identificación de Riesgos en Proyectos, y más de 100 cursos más con más de 500 horas de formación.

«Vorcon sabe que una buena gestión es lo que marca la diferencia en nuestro equipo. El liderazgo lo hace, por ejemplo. Nada se solicita sin que se haga y sea presentado por la junta. Una serie de entrenamientos diarios se llevan a cabo por el equipo, junto con la junta. La educación continua es diaria en Vorcon, y esto hace que todos los empleados tengan un espíritu de equipo en los estudios, y esto impacta en el trabajo. La gestión administrativa y financiera, así como la comercial y de marketing, se integran y conversan diariamente buscando sinergia entre acciones y la mejora del proceso de venta, postventa, cobro, flujo de pagos y cierre diario de demandas», concluye.

VORCON

“A razão de ser de nossa profissão é melhorar as condições do cliente. Certifique-se de que o cliente reconhece e endossa essa melhoria.”

Alan Weiss, Phd (A Bíblia da Consultoria, 2017)

VORCON
AUDITORIA & CONSULTORIA

Contate-nos

www.vorcon.com.br

Tel.: +55 71 99401-0014

comercial@vorcon.com.br

BRASIL

Escritório Mato Grosso do Sul

Rua Humberto de Campos, 171 - Jardim dos Estados, Campo Grande (MS) - CEP: 79.020-060 Tel.: +55 67 98469-1515

BRASIL

Escritório Salvador - Ba

Rua Ewerton Visco Nº 290, Edf. Boulevard Side Empresarial, sala 1901, Salvador - BA, CEP: 41.820-022

ANGOLA

Escritório:

Rua Drº Francisco de Soveral 41 - Sala 203
Maianga - Luanda

BLUE GARANTÍAS EXTENDIDAS SAC

Blue Garantías Extendidas SAC es una empresa que vende programas de garantía extendida adaptados a las necesidades de cada uno de los socios comerciales. La organización inició operaciones en 2017 en Perú, ofreciendo servicios GEX para electrodomésticos, automóviles y motocicletas, incluyendo garantía extendida para vehículos utilitarios, siendo pionera en este tipo de servicio en el país.

El gerente general Diego Francisco Sánchez Castañón explica que hoy la compañía cuenta con un amplio portafolio de servicios y asistencias, incluyendo

mantenimiento, instalación, conversión de gas, entre otros. «Nuestros servicios son masivos, llegamos a todo tipo de público por medio de dos canales de venta: el primero y más importante, usamos la fuerza de venta de nuestros socios comerciales; y el segundo es por medio de nuestra web», afirma.

El gerente general comenta que Blue es la única empresa del sector que, hace dos años, lanzó la posibilidad de adquirir servicios de GEX en el mercado peruano a través del propio sitio web, dando a los clientes que adquirieron un electrodoméstico, automóvil o motoci-





pleta la posibilidad de adquirir GEX de la corporación.

Blue Garantías Extendidas se constituye en una empresa 100% peruana, con presencia en Ecuador y perspectivas para Colombia y Centroamérica. Con una amplia experiencia global, los altos ejecutivos de la corporación han sido capacitados en los mercados más importantes de los Estados Unidos y Laticia América, colaborando con el desarrollo de programas de extensión de garantía para los principales minoristas del mundo.

Entre las principales cifras, se enumeran más de 300 000 certificados emitidos, más de 300 proveedores de servicios y más de 10 000 ocurrencias atendidas. Para ello, el equipo trabaja

con la misión de cubrir las necesidades de los socios comerciales, generando lealtad a la marca y apuntando a ser la empresa líder en extender la garantía de mercado a través de valores: liderazgo, respeto, integridad y pasión.

Dentro de la lista de servicios que brinda la empresa se encuentra el diseño e implementación del programa de garantías y servicio de asistencia, gestión de costos, amplia red de centros de servicio autorizados en todo el país, sistema de información a través del acceso exclusivo en el sistema SBC, informes estadísticos, servicio al cliente, procesamiento de reclamos con personal calificado y material publicitario y de difusión en el punto de venta.

Los beneficios llegan a diferentes sectores. Para el comercio retail se considera el incremento en la percepción de confianza del cliente, la lealtad a la marca, la protección de la cartera y el ingreso de utilidad directa; para el usuario final, protege su inversión, cuida su economía, no deja de percibir ingresos ante una posible falla mecánica; es transferible, lo cual potencia el valor de reventa; reparación en talleres autorizados de la marca; repuestos originales y mano de obra calificada. Además, están los beneficios exclusivos, que son capacitación y coaching a todo nivel; supervisión permanente del desarrollo comercial; atención de reclamos en Centros de Servicio autorizados de marca; equipo exclusivo de supervisores; administración de programas; procesamiento de reclamos; sistemas de información y reportes estadísticos.

Diego Sánchez Castañón también resalta los proyectos de la compañía vinculados al ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. «Hemos apoyado a varias instituciones en el país haciendo donativos para entidades sin ánimo de lucro que velan por el bienestar de niños con enfermedades neoplásicas y niñas vulneradas. Nuestra web cuenta con una pestaña en la cual mostramos evidencias de esta gestión e invitamos a más empresas a que puedan sumarse a este tipo de labor», comenta.

También en este contexto, el gerente general destaca que el proyecto de Responsabilidad Social Corporativa más importante para la compañía ha sido el monitoreo de un refugio para niñas vulnerables. Este albergue llamado «El hogar de Yina» está ubicado en las afueras de la ciudad de Lima y acoge a niñas que han sido abusadas, abandonadas, maltratadas, entre otras ocurrencias.

«El apoyo que recibe este albergue por parte del gobierno es casi nulo, por eso, Blue acompaña a este albergue hace más de 4 meses apoyando con donativos tales como víveres, ropa, material de educación, actividades recreativas, entre otros de forma continua», cuenta.

El gerente señala que Blue tiene como objetivo la satisfacción total del cliente, por lo que el equipo trabaja para satisfacer las necesidades de cada uno de ellos a través de los más altos estándares de calidad.

«Nuestra filosofía de trabajo es ser transparentes, velamos por contribuir al cuidado de la economía de cada uno de ellos protegiendo la inversión de sus productos o vehículos, trabajando de la mano de proveedores altamente capacitados que puedan brindar un servicio de calidad total», concluye.



BLUU®
garantías extendidas

EXPERIENCIA GLOBAL SOLUCIONES LOCALES

BLUE[®]
garantías extendidas

En Blue Garantías Extendidas contamos con más de 15 años de experiencia desarrollando programas de extensión de garantía para los principales retailers de la región.

Generamos valor agregado a nuestros socios comerciales y potenciamos los niveles de lealtad a su marca.

www.bluegex.com
www.bluegexpress.com



Líderes en el rubro de servicios de GARANTÍA EXTENDIDA

DESEMPEÑADEIRAS GALO

Con productos para distribuidores y comerciantes de construcción civil, Galo se ha destacado como la mejor industria de llanas de Brasil y es reconocida por la calidad en la fabricación y comercialización de herramientas para profesionales del rubro de construcción.

La CEO Daniela Camargo Dias de Carvalho explica que la compañía fue fundada en 1971 por el Sr. Antoninho Dias, su padre. Ella dice que después de ingresar al mercado de la construcción, Galo se dio a conocer en el negocio, pero el mayor desafío llegó después de la muerte del fundador, cuando Daniela eligió reducir el conjunto de productos de la empresa y especializarse inicialmente en llanas. «Este fue un paso

altruista en aquel momento y hubo un gran éxito en los resultados, superando así el mayor reto profesional de la carrera inicial como gerente de la empresa Galo», comenta.

La gestión de la empresa Galo apunta a la calidad y la responsabilidad ambiental, siempre priorizando la materia prima brasileña, con un trabajo moderno y artesanal al mismo tiempo, y dedicándose a los procesos y desarrollos. En este campo, el gran desafío se centra en la competencia con la importación de herramientas y materias primas.

Daniela señala que Galo tiene la iniciativa de reforestar y mantener su espacio siempre poblado de árboles, conservan-





do las plantas otorgadas por la ciudad local, de acuerdo con la necesidad solicitada, priorizando temas económicos, sociales y principalmente ambientales. La administración también tiene como objetivo preservar el medio ambiente basándose en la adquisición de productos en disposición específica para cada tipo de residuo. Con dificultades para identificar todos los procesos y documentación necesaria para la adecuación en el segmento y produciendo pocos desechos, pero manteniendo una alianza con empresas de la región, la organización pauta la recolección selectiva de residuos y, actualmente, integra un grupo seleccionado para este tipo de servicio.

Galo también participa en programas exclusivos en instituciones regionales. Según Daniela Camargo, se hacen do-

naciones de alimentos e higiene, siempre manteniendo la preservación de las personas involucradas, sin divulgaciones, siempre atendiendo sus necesidades. En un futuro próximo, buscará ayudar a hogares de ancianos, orfanatos y otras instituciones, manteniendo siempre la participación en visitas presenciales, cooperando con el desarrollo humano y básico de las personas.

En marketing social, destacamos las alianzas con proyectos deportivos, llevando la marca Galo en uniformes y eventos exclusivos. Y con los colaboradores, la gimnasia laboral y las conferencias de conciencia e interacción, siempre fomentando la disposición mental y la superación de ganancias, ganan evidencia. Las acciones también giran en torno a la formación ética profesional y personal de cada uno como indivi-



duo en el mundo corporativo. «Nuestro principal desafío es crear conciencia sobre los agentes involucrados. La prioridad de Galo es mantener su propósito, priorizando proyectos que involucran vidas», agrega.

La empresa siempre busca presentar su misión en sus responsabilidades y productos, desde la atención inicial hasta la entrega en manos del consumidor final, ya que los representantes regionales son atendidos por el apoyo comercial interno, apoyando y dando respaldo en el día a día.

Para ello, utiliza las redes sociales para monitorear la satisfacción del producto, participa en eventos directamente con los consumidores finales, donde

escucha sugerencias y, con la mezcla de ideas, llega al denominador común para satisfacer las necesidades de cada sector. «Todos los lanzamientos y mejoras en las herramientas se estructuran a través de la participación de profesionales en el laboratorio», explica.

La CEO señala que la principal estrategia para obtener la satisfacción de los grupos de interés es tener una buena relación entre profesionales, distribuidores y minoristas. «En base a este principio, el marketing profesional ha hecho un camino de alianzas con profesionales que nos impulsan en sus redes sociales», comenta, subrayando que el mayor reto en este punto es mantener el nivel y superar sus mismos objetivos. La compañía también se esfuerza por

ser transparente en todos sus procesos, pasando por inspecciones regulares, manteniendo licencias, permisos y regulaciones, todo para un crecimiento saludable. Las principales pautas están relacionadas con las reglas necesarias que, al cumplirse, traen el resultado positivo. Hoy en día, el principal reto radica en asociarse con grupos con quienes compartan los mismos valores.

Daniela Camargo hace hincapié en la importancia de una buena gestión, la cual se refleja en la reputación positiva. «Es extremadamente importante que la gestión esté dentro de todos los parámetros de la ley, en la responsabilidad ambiental como industria de referencia y en la valoración de sus em-

pleados, clientes y socios, impulsando el crecimiento mutuo de todos los involucrados y teniendo su perspectiva sobre el futuro sostenible», concluye.





**PUBLI PLUS
TEXTIL**



CONFECCIÓN DE UNIFORMES Y ROPA INDUSTRIAL



¿QUIÉNES SOMOS?

Publi Plus Textil es una empresa que se dedica a la confección y producción de ropa industrial y a la manufactura de merchandising.

¿QUE PRODUCTOS OFRECEMOS?

Somos una empresa que ofrece diversos productos y artículos como: mamelucos, chalecos, poleras, camisas, pantalones, casacas, conjuntos deportivos, gorros, mochilas, portalunch, canguros, etc.

 **983 279804**
941 351684

 publi.plus@hotmail.com
 www.ropaindustrial.confeccionespulpiplus.com

SÍGUENOS:



QUALITY SEG CONSULTORIA E GESTÃO EMPRESARIAL LTDA ME

Quality Seg Consultoria e Gestão Empresarial se centra en Ingeniería de Seguridad, Medicina del Trabajo y Formación Profesional. Cuenta con una estructura completa y un equipo altamente calificado de médicos y especialistas para cuidar y cuidar la salud e integridad de los empleados.

También ofrece Gestión de Seguridad y capacitación profesional con implementaciones de programas de capacitación con la misión de guiar la forma más segura de trabajar para cada función a realizar. Cuenta con unidades y credenciales propias en todo Brasil, con una capacidad actual de 200 atenciones diarias.

Su misión es desarrollar soluciones en Gestión de Seguridad y Medicina Ocu-

pacional con credibilidad y confianza con los clientes, preservando y valorando la vida de sus colaboradores y, por ende, obteniendo mayor productividad y reducción de costos operativos. Para ello, pretende cumplir con excelencia el trabajo enfocado a las necesidades de cada empresa, siendo un referente de calidad en el mercado.

El CEO de la empresa, Wander Cleyson Moreira Lopes, explica que la compañía ha implementado una filosofía estratégica y organizacional, con gran transparencia en el flujo de información. En vista de esto, las directrices giran en torno al crecimiento de la satisfacción del cliente, el aumento de la productividad, la minimización de los gastos, proporcionando una mejora continua de los procesos





adoptados y, por lo tanto, de los productos y servicios que brindan al mercado. Por otro lado, el mayor reto que enfrenta la compañía es el acceso a mayores porciones de mercado de una manera cada vez más efectiva.

En cuanto a la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), destacan las acciones para reducir la pobreza, proteger el medio ambiente y el clima, así como garantizar que las personas de todo el mundo puedan disfrutar de paz y prosperidad. También incluye la difusión de buenas prácticas, la ampliación de la red de contactos y socios, el desarrollo sostenible para el sector empresarial, la atracción de consumidores y partes interesadas y el plan de acción para el desarrollo de objetivos sostenibles.

En el contexto ambiental, la corporación tiene las siguientes acciones: sensibilización volcada a la prevención de incendios forestales, teniendo como atención prioritaria a las comunidades rurales y urbanas cercanas a las unida-

des de conservación; y plan de acción para la atención de la salud de los trabajadores, centrándose en los múltiples determinantes de salud relacionados con los problemas de salud, adoptando prácticas relacionadas con la visión integral del empleado.

«Adoptamos un enfoque integrado para proteger y promover la salud en la empresa y los beneficios para los empleados y empleadores. Los esfuerzos integrados pueden mejorar el entorno de trabajo físico y organizacional dirigido a la protección, promoción y gestión integrada de la salud en los ambientes de trabajo», dice.

A su vez, los desafíos son mitigar los efectos del cambio climático, reducir el consumo de energía para garantizar el suministro futuro, eliminar el desperdicio y preservar los recursos naturales, garantizar la salud y el bienestar, y fomentar el desarrollo económico. Y los resultados se configuran en el sistema de gestión de residuos, reciclaje y reutilización de residuos en los procesos, actuación para eliminar residuos de materia prima y energía, e implementación de logística inversa.

Quality Seg Consultoria valora la sostenibilidad en las unidades. «Nuestro papel es, en primer lugar, alentar a nuestras unidades a incorporar prácticas socialmente responsables y alinear estas acciones con la gestión empresarial estratégicamente en línea con los objetivos corporativos», afirma Wander Moreira. «Actualmente, realizamos inversiones socialmente responsables en diversas áreas, como educación, salud y calidad de vida, medio ambiente y cultura», agrega, señalando que las acciones se

traducen en voluntariado, donaciones a instituciones sociales y prácticas para reducir el impacto ambiental.

Los principales retos para la compañía son el comportamiento de la empresa, incluidos los empleados, socios, proveedores y clientes, respecto a los problemas ambientales, como el cambio climático, el agotamiento de los recursos, el tratamiento de residuos y la contaminación, la gestión de las relaciones con los empleados, proveedores, clientes y la comunidad en la que se inserta la empresa, incluidas las cuestiones de salud y seguridad, las políticas comerciales y la gobernanza. También incluye la estrategia fiscal, la remuneración, el liderazgo de la empresa, los derechos de los socios y accionistas y los aspectos estructurales o de corrupción.

«Nos enfocamos en la juventud y nos estamos uniendo a Empresa Amiga da Criança, un sello que otorga Abrinq (Asociación Brasileña de Fabricantes de Juguetes, por sus siglas en portugués). También elegimos un público específico para enfocar nuestras acciones de responsabilidad social. Actualmente, estamos vinculados a lo femenino y las temáticas sobre la mujer en la sociedad, con el objetivo de ser la empresa que busca mejorar la comprensión y satisfacción de las necesidades de prestación de servicios y autorrealización de las mujeres en el municipio donde operan nuestras empresas», garantiza.

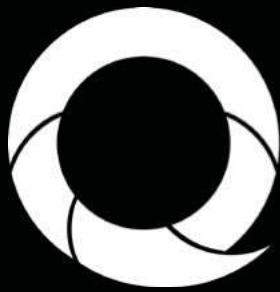
El CEO también hace hincapié en la importancia de una remuneración justa y compatible con cada puesto, proporcionando buenos paquetes de beneficios, reevaluando la cultura de la empresa, manteniendo un buen clima organiza-

cional y proporcionando las herramientas de trabajo adecuadas. Respecto a las posibles críticas y sugerencias, Wander Moreira comenta que la empresa plantea escenarios de reclamos de clientes, cuenta con un sector para tomar en cuenta cada queja, agradecimiento, escucha activa, explicación del punto de vista de la organización y motivación para que el equipo trabaje con la máxima excelencia. «No trabajamos con respuestas prefabricadas, sino que entendemos al cliente y la situación, establecemos acuerdos con las partes y realizamos encuestas de satisfacción», dice.

Respecto la satisfacción de los grupos de interés, la organización desarrolla estudios y metodologías para el perfil del cliente, así como los malestares de cada uno durante el camino y la percepción sobre la marca.

Además, implementa el Programa de Integridade Quality +, con el objetivo de construir relaciones éticas, responsables y sólidas para garantizar que se cumplan los estándares y reglas, centrándose en mejorar la imagen de la organización.





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

PORTELA SOLUÇÕES JURÍDICAS

Portela Soluções Jurídicas es un despacho que se dedica a la prestación de servicios de consultoría y asesoría legal para el mercado inmobiliario, involucrando varias áreas del derecho, especialmente para el desarrollo de desarrollos inmobiliarios, incorporación y condominios residenciales, comerciales y logísticos.

Las actividades comenzaron en diciembre de 2018, a partir del spin-off de un área del antiguo bufete de abogados Portela, Lélis e Oliveira Advogados, con el objetivo de proporcionar servicios legales altamente especializados al mercado inmobiliario. En medio de ello, el principal desafío fue la formación de un

equipo con alto conocimiento técnico y capacidad operativa de vanguardia, lo que se pudo superar en 2020.

El socio gerente, Dr. André Luís de Sá Carlos Portela, explica que la empresa tiene un programa de Calidad Total, que recibió el nombre interno de P+Excelência con las directrices para desarrollar la calidad del servicio al cliente, la excelencia de los materiales producidos y cero errores. Señala que, en este campo, los principales desafíos fueron la formación del equipo y la garantía de la velocidad del servicio con un estándar muy alto de calidad técnica.

Portela Soluções Jurídicas también es

EQUIPE PSJ



ANDRÉ PORTELA
ADVOGADO



TATIANE CARVALHO
ADVOGADA



ADRIANA JANSEN
ADVOGADA



PEDRO PRÍNCIPE
ADVOGADO



MARTHA SOBRAL
ADVOGADA



MARIANA SOUSA
ADVOGADA



DÉBORA CASTRO
ADVOGADA



FERNANDA PIMENTEL
ADVOGADA



JOSEANE NOGUEIRA
ADVOGADA



IZABELA MARIA
ADVOGADA



NATALI BRASIL
ADVOGADA



RENNAN DANTAS
ADVOGADO



GERLANE OLIVEIRA
ADVOGADA



DENIS LIMA
ADVOGADO



DANIEL QUEIROZ
ADVOGADO



MARIA CLARA GOMES
ESTAGIARIA



JENNYPHER SANTOS
ESTAGIARIA



GIULIANA PEDROSA
ESTAGIARIA



ISABEL BARBALHO
ESTAGIARIA



JÉSSICA CAVALCANTE
ESTAGIARIA



ADRIANNY OLIVEIRA
MARKETING



JESSICA JENNINGS
ADMINISTRATIVO



MARCUS PEREIRA
ADMINISTRATIVO



una gran defensora del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), prestando servicios voluntarios Ikone, organización sin fines de lucro que tiene como objetivo ayudar a los pequeños municipios de Brasil a mejorar sus tasas de cumplimiento de la meta de los ODS. En vista de ello, el Dr. André Luís de Sá llama la atención sobre el desempeño en acciones dirigidas al medio ambiente. «Portela Soluções Jurídicas apoya y practica acciones que apunten a reducir el impacto ambiental», afirma. «Creamos el programa P+Sustentabilidade con el objetivo de reducir el número de impresiones en un 60%. Para ello, contratamos una plataforma de firma electrónica que ya ha evitado imprimir más de 50 000 hojas. También invertimos en la implementación de una planta de generación de energía solar que alimenta la casa

matriz y tenemos recolección selectiva de residuos sólidos», añade.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, el programa se denomina P+Social y es el responsable de apoyar el desarrollo de instituciones sociales serias a través de la ayuda para recaudar fondos y fomentar el voluntariado. «Estamos trabajando con el Grupo Sempre Viva y con TETO Brasil. Incluso, Portela Soluções Jurídicas financiará en su totalidad la construcción de una vivienda social, con el trabajo voluntario de los miembros de nuestro equipo, junto a la institución TETO Brasil», confirma.

La corporación también busca una relación transparente y empática con todas las personas con las que se relaciona. El Dr. André Luís de Sá enfatiza que la em-

presa cree que la acción de ponerse en el lugar del otro, comprender los diferentes puntos de vista y exponer visiones permite relaciones humanas sostenibles, de respeto mutuo y cordialidad. Para ello, la compañía dispone de canales abiertos de comunicación digital y física con todos los responsables de oficina, especialmente a través del equipo que coordina el programa P+Gente y fomenta la retroalimentación continua. «Además, tenemos el cronograma de retroalimentación trimestral con todo el equipo y todos los gerentes, individual y colectivamente», afirma el socio.

En relación con la satisfacción de los grupos de interés, la principal estrategia de la empresa es el trabajo continuo de sensibilización sobre el ejercicio de la empatía, rompiendo prejuicios estructurales y valorando las diferencias. El socio director comenta que el prin-

cipal reto es llevar esta conciencia más allá del equipo de Portela Soluções Jurídicas, para que los clientes y la sociedad puedan buscar esta conciencia.

También cuenta con un programa de Compliance para la gestión de datos, normas y estándares laborales y anti-corrupción.

En resumen, el Dr. André Luís de Sá señala que una buena gestión es fundamental para el éxito de cualquier negocio, y no es distinto en el despacho: «La conducción ordenada de las actividades, el personal, el apoyo a clientes y proveedores es uno de los principales pilares de Portela Soluções Jurídicas, ya que entendemos que lo que sucede en la oficina refleja nuestra marca y credibilidad en el mercado», concluye.



¿Estas preparado para la temporada de cosecha del cardamomo?

SI NECESITAS FINANCIAMIENTO

COPEDEL R.L.

¡Más allá que una cooperativa, más allá, tenemos todo!
AHORROS - CRÉDITOS - REMESAS - SERVICIOS VARIOS

PONE A TU DISPOSICIÓN



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

LUDOVICO SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA

Ludovico Sociedade Individual de Advocacia es un despacho jurídico que inició sus actividades en enero de 2014. Al contar con asesoría consultivo legal y contenciosa, el servicio se brinda a todas las empresas que necesitan un cuerpo legal para minimizar los riesgos y eventuales demandas.

El despacho cuenta con una sólida infraestructura y abogados especializados en diversas áreas del derecho. Es una oficina dinámica que valora la eficiencia y calidad

de los servicios, ofreciendo especialmente personalidad en el servicio, alta calidad legal y compromiso constante con el conocimiento profundo del negocio y las operaciones de los clientes.

Además, mantiene estrechas relaciones con otros despachos que operan en rubros específicos del derecho, contando incluso con otras alianzas estratégicas para satisfacer todas las demandas. El compromiso y la misión también se convierten en una mejora constante para proporcionar a los clientes y socios el más alto nivel de servicio legal y soluciones prácticas y eficientes.

La firma señala que su misión es brindar seguridad jurídica, buscar alternativas al ahorro y realizar evaluaciones, señalar y cuantificar riesgos, con actitudes enfocadas en los resultados económicos de los clientes. También cree que la plena satisfacción del público es la prioridad de la organización, así como el logro personal y profesional de los empleados.

La socia-propietaria, Dra. Viviane Ludovico de Lima, comenta que actualmente la firma tiene pocos empleados, pero busca la calidad total en los procesos productivos y la satisfacción de los agentes involucrados. Para ello, el trabajo se desarrolla en Consultoría Laboral, Extrajudicial, Contencioso Laboral, Derecho Inmobiliario, Civil, Pre-Contencioso, así como Familia y Sucesiones.

La Consultoría Laboral consiste en la atención preventiva a través de un acto de





asesoría en temas de derechos individuales y colectivos, con elaboración de documentos, opiniones legales, gestión de RR.HH., entre otros. La Asesoría Extrajudicial, a su vez, consiste en la elaboración, análisis y negociación de contratos, en el ámbito mercantil o civil, buscando siempre la mayor seguridad posible de sus clientes.

En el ámbito Contencioso Laboral, la acción consiste en la defensa laboral, así como el propósito de demandas, en las que los clientes cuentan con una estructura con alta calidad técnica preparada para actuar en el plan de litigio, buscando la máxima eficiencia en los procedimientos judiciales, y evitar la constitución de contingencias para minimizar los efectos nocivos en las relaciones laborales.

En el ámbito inmobiliario, se trabaja con asesoría tanto en el ámbito extrajudi-

cial en la adquisición de compra y venta de bienes inmuebles, incorporaciones, adjudicaciones, garantías de muebles, notificación y contranotificación extrajudicial como en el ámbito civil en la presentación de demandas derivadas de arrendamiento, usucapión, entre otros. En el área Civil, tratan las demandas judiciales a través de defensas, demandas, indemnización por daños morales o materiales, derecho del consumidor, derecho bancario, ejecuciones extrajudiciales, entre otros. La acción pre-contenciosa tiene como objetivo prevenir demandas y la composición de intereses a través de acuerdos y transacciones. El ámbito de Familia y Sucesiones asesora en temas de divorcio consensual y/o contencioso, manutención, interdicción y tutela, elaboración de paquetes antenuptiales, elaboración de holding familiar, entre otros procedimientos.

Además, la socia llama la atención so-

bre la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), considerando este conjunto de objetivos importantes y extremadamente necesarios para la humanidad, ya que es un conjunto de medidas destinadas a mejorar en su conjunto. Con este fin, la firma actúa con ética y transparencia, lo que trae impactos positivos a las acciones de desarrollo y con la sociedad.

La Dra. Viviane Ludovico señala que en el despacho no se ha creado ningún programa específico relacionado con temas ambientales, ya que los servicios son sobre el intelecto, es decir, el conocimiento legal, sin embargo, el equipo, en su rutina, busca cada vez más eliminar papeles, adoptando programas electrónicos que satisfagan la necesidad de ese material. Respecto a las sugerencias y posibles críticas de los clientes, se realiza un mapeo y análisis del motivo que generó esa crítica. «Se verifica lo que es posible y cómo

mejorar, se reconoce la crítica y se informan las alternativas encontradas para solucionar el problema señalado. Sobre la sugerencia, también se hace una encuesta y un estudio sobre la viabilidad de esto», añade.

Sobre las estrategias para la satisfacción de los grupos de interés, la firma sostiene que todo el proceso interno está bien definido en cuanto a la planificación, ejecución y su control. Con esto, realiza la optimización de procesos, inversiones en marketing digital, seguridad preventiva y el fortalecimiento de asociaciones.

«Para una gestión bien realizada, es necesario estar atento a todos los detalles de todas las áreas de la empresa, apuntando a resultados efectivos. Es fundamental contar con procesos, métodos y acciones con visión para lograr consecuencias efectivas para el crecimiento de la organización», resume.



The logo for ITLA, featuring the letters 'ITLA' in a white, serif font with a red underline under the 'I' and a white swoosh under the 'A', set against a dark blue square background.

ITLA



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

SANTO DOMINGO, REP. DOM. 2021-2024

2021-2024

CONSULTORIA DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS

El Centro de Educación Tecnológica Amazonas (Cetam) es una autoridad estatal miembro de la Administración Indirecta del Poder Ejecutivo, con personalidad jurídica de derecho público, con sede administrativa en la ciudad de Manaus, estado Amazonas. El objetivo principal es implementar directamente las políticas públicas de educación profesional, articuladas con otras políticas laborales, emprendimiento, empleo, desarrollo sostenible y ciudadanía activa.

Esto ocurre a través de la oferta de cursos de inclusión digital, calificación profesional, formación profesional técnica de nivel medio, especialización profesional técnica y educación profesional tecnológica, dirigidos a jóvenes y adultos, brindándoles la ampliación de oportunidades de inserción en el mundo laboral y mejora de la calidad de vida.

El CEO, profesor y doctor José Augusto de Melo Neto explica que los cursos que ofrece el Cetam están dirigidos a jóve-

nes, a partir de 16 años, y adultos que demandan ingresar o reincorporarse al mercado laboral. También llegan a quienes buscan oportunidades para desarrollar habilidades técnicas orientadas a la rápida generación de ingresos, a partir del trabajo autónomo o la microempresa. También tiene como objetivo satisfacer la diversidad del mercado laboral y las características regionales observadas en los municipios de Amazonas.

«El producto prioritario de Cetam es la provisión de educación vocacional pública para promover el espíritu empresarial, ampliar las oportunidades de empleo, el desarrollo sostenible y la ciudadanía activa», dice el Prof. José Augusto de Melo.

El CEO resalta que la preocupación por la diversidad y la sostenibilidad es parte del día a día de Cetam. La pluralidad se ha hecho posible en la educación profesional, y la verdadera innovación se está



dando en el cambio de los procesos. «En las nuevas posibilidades de formación, como la oferta del curso sobre Sistemas de Energía Renovable, entre otras, hay una preocupación por la sostenibilidad», enfatiza.

En este sentido, en colaboración con la Secretaría de Estado de Desarrollo Económico, Ciencia, Tecnología e Innovación, Cetam hizo pública la convocatoria y abrió solicitudes para ofrecer 200 plazas para acceder al curso de cualificación profesional de Instalador de Sistemas Fotovoltaicos. Esta oferta se hizo para los municipios de Manaus, Itacoatiara y Parintins.

«La actual dirección de Cetam entiende que la oferta de Educación Profesional es una estrategia importante para el equilibrio económico, social y ambiental del Amazonas. Es un instrumento relevante de ciudadanía para la generación de empleabilidad, emprendimiento e ingresos a la población, que se ubica tanto en la capital como en el interior del Estado. Por lo tanto, el servicio público que brinda el municipio aporta, efectivamente, para que se logren los Objetivos de Desarrollo Sostenible», subraya.

Cetam, a través de la Cooperación Técnica firmada con la Fundación «Amazonas Sustentável», respetando los principios básicos de la cooperación técnica entre las partes, ha venido implementando cursos de calificación profesional y educación técnica de nivel secundario, apuntando, además de la capacitación para el trabajo, al desarrollo de la educación profesional y la difusión del conocimiento sobre el desarrollo sostenible. La educación está entre los ejes temáticos estratégicos enumerados para promover el desarrollo sostenible.

Respecto a la Responsabilidad Social Corporativa, Cetam promueve el conocimiento y la interactividad dentro y fuera del ambiente de aprendizaje, a través de Extensión y Servicios Comunitarios, proyectos, programas y acciones que involucran a docentes, estudiantes y la comunidad. Es un proceso educativo que se suma a la docencia y la investigación y que ocurre también por medio de cursos de calificación profesional, atiende a la comunidad trabajando en eventos, manteniendo en asociación la extensión y servicios comunitarios con empresas, agencias gubernamentales y organizaciones sociales.

Además, Cetam mantiene alianzas para llevar a cabo proyectos dirigidos a demandas sociales específicas, como el proyecto Soldado Cidadão y acciones en el tercer sector. A través del Programa Novos Caminhos, del Ministerio de Educación, se implementan otros proyectos que satisfacen demandas sociales como Bolsa Verde, Mulheres Mil e Prisional.

El Prof. José Augusto de Melo comenta que todas y cada una de las relaciones con el proveedor están necesariamente impulsadas por el cumplimiento de las normas que rigen esta relación. «El gestor público no tiene otra posibilidad para su actuación», dijo. En cuanto a los clientes, considerando que en este caso es la sociedad la que utiliza el servicio público prestado por Cetam, todos los esfuerzos para una oferta de Educación Profesional de calidad apuntan a la satisfacción de los estudiantes.

También fue implementado el sector de control interno, además del seguimiento por parte de los miembros de la Asesoría Estratégica en los procesos sectoriales. Por lo tanto, se realizaron capacitaciones, orientación y ajustes en etapas procesa-

les, así como la aproximación del Contratante General del Estado, lo que resultó en la certificación inédita de Cetam respecto al cumplimiento de nuestros procesos. Se está llevando a cabo un mapeo de las actividades en cada sector de procedimientos administrativos y académicos, con el objetivo de la estandarización y adecuación de documentos/procesos que resultarán en un mejor monitoreo y entrega de las demandas de cada área. También se elaboró un BI que permite a la alta gestión decidir y monitorear los números de ejecución presupuestaria de Cetam, lo que puede ayudar considerablemente para una mejor aplicación de los recursos, reflejando principalmente en la mejora de nuestros cursos. Según el Prof. José Augusto de Melo, otro punto que merece destacarse es la capacitación de los servidores en el área de control interno y otras áreas administrativas en temas y herramientas que ayudan en el mejor desarrollo de sus actividades diarias.

Para la satisfacción de los diferentes grupos, Cetam considera diferentes ejes, como Educación Pública Profesional, Valoración de las Personas, Infraestructura, Alianzas Institucionales, Cultura de Innovación y Diversidad y Sostenibilidad. En vista de ello, el Prof. José Augusto de Melo resume que la gestión pública, en primer lugar, debe guiar las acciones, respetando principalmente los principios administrativos, desempeñando las funciones con la técnica, el instrumento y la conducta adecuados. «En este sentido, la actual gestión del Cetam ha estado buscando alcanzar sus objetivos educativos, promoviendo la atención en diversos segmentos de la sociedad, con acciones específicas dirigidas a la diversidad, la pluralidad cultural, la inclusión social de las personas y la generación de empleo e ingresos, respetando, las vocaciones económicas de cada municipio del Estado de Amazonas, requiriendo la adopción de estrategias diferenciadas para implementar la política de educación profesional tecnológica», concluye.





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

LÍDERES



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

Servicios:	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

ANA PAULA DE SOUSA MOTA SOCIEDADE DE ADVOCACIA

Especializada en Derecho de la Salud, la firma Ana Paula de Sousa Mota Sociedade de Advocacia actúa especialmente en acciones contra los seguros de salud para frenar las prácticas abusivas en defensa de los consumidores en acciones dirigidas a obtener atención médica, quirúrgica, oncológica, domiciliaria, medicamentos y tratamientos de alto costo contra los seguros de salud o el Estado —en el caso del Sistema Único de Salud (SUS).

Abogada graduada y activa desde 2002, la Dra. Ana Paula de Sousa Mota es experta en el área de Derecho Médico y de la Salud, graduada en Derecho Procesal Civil por el Complejo Jurídico

Damáσιο de Jesús —además de participar en otros cursos extracurriculares nacionales— y es socia fundadora de la firma.

Recuerda que el inicio del trabajo estuvo permeado por retos como el control del tiempo, las actividades diarias de la rutina de oficina, el dominio de las herramientas tecnológicas y la adaptación de la práctica legal a la realidad virtual con audiencias a distancia y servicio en línea.

«Hoy, todos estos desafíos han sido superados. El equipo apunta a la excelencia y la agilidad en la resolución de problemas legales frente a las necesidades



del cliente. Además, el objetivo principal de la firma es la calidad, la excelencia y la agilidad en el trabajo forense para resolver los problemas legales de los clientes, la mayoría de las veces personas con enfermedades graves», enfatiza.

A su vez, entre los principales diferenciales de la firma se encuentra la vasta experiencia en la defensa de los derechos del consumidor en el área de salud, atención personalizada y solución rápida y eficaz en reclamos legales. Todos los casos son monitoreados y analizados por la abogada titular, la Dra. Ana Paula de Sousa, además de ofrecer al cliente una asesoría especializada y personalizada para la mejor resolución del caso.

La socia fundadora también comenta la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), un conjunto de objetivos que se configura en la planificación colectiva para satisfacer las necesidades de la generación actual para evitar verse comprometida por las generaciones futuras. Señala que, para lograr el desarrollo sostenible, se deben establecer nuevos patrones de consumo y la responsabilidad del rol social de cada individuo es importante.

«La importancia del desarrollo sostenible es garantizar la mejor administración de los recursos de la naturaleza para que no se agoten», señala, subrayando que el uso intrascendente puede conducir a fenómenos climáticos irreversibles y afectar la calidad de vida de las poblaciones.

«La reducción de los impactos en el medio ambiente puede ir de la mano con el progreso socioeconómico», enfatiza.

Sobre la satisfacción del cliente y proveedor, la Dra. Ana Paula de Sousa afirma que ese compromiso requiere mucho estudio, determinación, compromiso y enfoque en la necesidad del cliente. «El despacho alcanza su objetivo diario, que es, principalmente, la excelencia en la calidad del servicio y los servicios prestados», señala.

También considera que una de las estrategias para lograr la satisfacción del público es el servicio personalizado y humanizado para cada cliente. «Además de la dedicación de tiempo, mucho tiempo, a los clientes, el compromiso de satisfacer sus necesidades y, sobre todo, siempre utilizando la empatía, que es la capacidad de sentir lo que siente otra persona si estuviera en la misma situación vivida por ella, es decir, tratar de experimentar objetiva y racionalmente lo que siente el otro para tratar de entender los sentimientos y las emociones», comenta la Dra. Ana Paula de Sousa, quien posee esta excelente cualidad personal.

El socio fundador resume que, con una buena gestión del despacho, la rutina diaria de trabajo quedará clara, evitando que se pierda en algún momento de la ejecución de los servicios, la asistencia programada a las etapas de redacción de la parte procesal y los recursos en los tribunales.



ANA PAULA DE SOUSA MOTA

— ADVOCACIA & ASSESSORIA JURIDICA —

PRIOEX SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E CONSULTORIA

Prioex Serviços Especializados e Consultoria es una empresa consultora en el desarrollo e implantación de sistema integrado de gestión de las principales normativas actuales. Fue fundada en 2008 por Antônio José Xavier Braga, actual director ejecutivo, para actuar en el mercado de consultoría y capacitación en seguridad, medio ambiente y salud ocupacional.

Inicialmente relatando perseverancia e ideas innovadoras, Prioex se desarrolló orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes que ya trabajaban en el concepto de solución integrada. Junto con la gerente administrativa, Mariana

Braga, Antônio José Xavier comenta que en el ámbito de la actividad están la capacitación (presencial, semipresencial y online) y el desarrollo humano y organizacional y la formación de equipos.

«A través del aprendizaje que viene por la experiencia, despertamos la autonomía de cada profesional. Esta es la clave principal para liberar el potencial individual que beneficia a los grupos y mejora los resultados de las organizaciones», comentan, señalando que Prioex es una empresa familiar que cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados para atender a sus clientes.





Esta ayuda se produce en cumplimiento de los procedimientos internos y la legislación pertinente con la visión de, a través de la gestión, alcanzar los objetivos definidos en su planificación estratégica, evitar accidentes, demandas legales, además de proporcionar un entorno seguro y de mejor calidad para los trabajadores y la producción, con el objetivo de la posibilidad de organización, estandarización y eficiencia de los procesos.

«Nuestro trabajo se desarrolla mediante la facilitación personalizada de temas relevantes, trabajados y pensados de una manera respetuosa, profunda, valiente y verdadera. Nuestro objetivo es garantizar la calidad necesaria para proporcionar confianza en nuestro arrendamiento de mano de obra. Así, satisfacemos las necesidades de los clientes», comenta Antônio José Xavier.

Por lo tanto, la corporación ofrece soluciones de consultoría en el área de seguridad, salud, medio ambiente, calidad y arrendamiento de mano de obra que completan habilidades de alto valor agregado para pequeñas, medianas y grandes empresas en todos los segmentos de trabajo onshore y offshore. Antônio José Xavier señala que la empresa se enorgullece de confirmarse como la única titular de la certificación ISO 37001:2017 en la actividad final de formación, consultoría y arrendamiento de mano de obra en Brasil, además de tener también la ISO 9001:2015, que tiene como objetivo estandarizar un producto y la satisfacción del cliente. «En un mercado extremadamente competitivo, cualquier detalle puede marcar la diferencia, y no podemos negar el desafío de cumplir con los requisitos legales en un país donde se presta poca atención al medio ambiente», comenta.



También señala que ser sostenible va más allá de minimizar los costos y la rentabilidad de la empresa. «Se trata de definir acciones e iniciativas para la ética y el respeto ambiental, que tienen como objetivo promover el desarrollo y fortalecimiento de nuestra organización y de todos los grupos de interés, desde la comunidad hasta las organizaciones públicas», resume.

Con esto, la empresa pretende, a través de una gestión sostenible, ser un ejemplo para quienes están en la asistencia, como empleados, clientes y socios, ya

que, con rutinas implementadas dentro de la organización, como el reciclaje de papel y plásticos, se repetirán actitudes sostenibles en los hogares. Como una acción en el campo ambiental, la corporación trabaja con capacitación y corresponsabilidad, un programa que ha resultado en una reacción exotérmica, cuya energía se transfiere de un ambiente interior al exterior, calentando el ambiente.

Por parte de Responsabilidad Social Corporativa, Prioex cree que un hogar con armonía y cultura genera ciu-

dadanos sanos para un futuro mejor. «Con esta filosofía, creamos Início do Amanhã, un ambiente donde empoderamos a los padres para que regresen al mercado laboral. Hoy, estamos orgullosos de decir que más de 100 familias han recibido empleos decentes en medio de realidades tan competitivas y exigentes en el mercado laboral», enfatiza.

Mariana señala que el cliente siempre tiene la razón y, en la empresa, todo el equipo está atento a las sugerencias y críticas relacionadas con los servicios. Comenta que tener una gestión de retroalimentaciones es tomar puntos de vista desde fuera de la institución para utilizarlos como un punto de mejora en los procesos. «La confianza entre proveedor y cliente se basa en la transparencia y la búsqueda de una solución. Por lo tanto, el servicio al cliente se pule en la recepción de retroalimentación, la calidad y el soporte brindado, la eficiencia en la respuesta ofrecida, la recopilación de datos y la búsqueda de mejoras», señala.

Con el fin de fortalecer los controles, la ética y la transparencia en la ejecución de su negocio, Prioex también implementó en 2019 el área de Compliance, que forma parte de una Junta de Gestión de Riesgos y Controles, Cumplimiento y Auditoría. Esta área busca evidenciar, supervisar y controlar el ejercicio de la regularidad en las acciones de la

Compañía, asegurando el cumplimiento de las leyes aplicables a su negocio.

En vista de ello, la corporación destaca la importancia de una buena gestión corporativa. «Uno de los principales beneficios es que la gestión permite crear procesos bien definidos en la empresa a partir de una rutina productiva, organizada y optimizada, con el fin de impactar positivamente en los lineamientos y decisiones que aseguran el buen funcionamiento de los procesos», concluyen los gestores.




@dissimaging

DISS

  
@diss

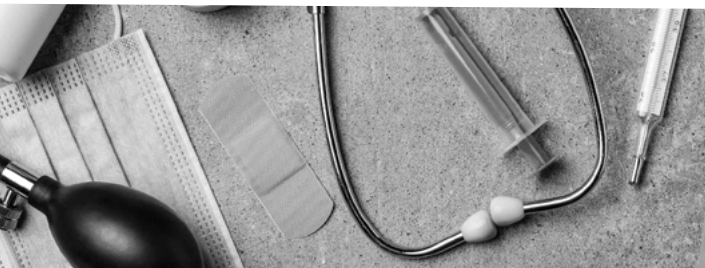
www.diss.com

Approved
Partner

SIEMENS
Healthineers 



DISS MEDICAL
SOLUTIONS



MAVIG

***Digital
Solutions***

 **DISS
ANALYTICS**


KONICA MINOLTA



DATOS



INFORMACIÓN



ANÁLISIS



ACCIÓN

SOLUTION ENERGIA INTELIGENTE

Solution Energia Inteligente es una empresa centrada en soluciones fotovoltaicas para la generación de energía limpia. Debido al alto estándar de calidad, seguridad y responsabilidad social y ambiental de la compañía, así como a la robustez de su estructura física y equipo de ingeniería, la corporación tiene sus valores alineados y adheridos a los segmentos B2B, principalmente industriales.

El fundador y CEO, Aroldo Porto Citrângulo, explica que la organización inició



las actividades en 2011, sin embargo, fue en 2016 que la empresa se convirtió en especialista y referencia en proporcionar soluciones personalizadas e inteligentes a clientes exigentes, que buscan calidad, seguridad y compromiso con la sostenibilidad del planeta.

El CEO comenta que, en 2018, Solution obtuvo la Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:2015 y, desde entonces, mantiene el ritmo de mejora continua en sus procesos. «La visión de la compañía es plantar la bandera como la mejor empresa proveedora de soluciones fotovoltaicas del mercado, y no hay otro camino que la búsqueda incesante de la perfección y la fantasía en cada paso, en cada detalle, en fin, en cada proceso», enfatiza. Para ello, uno de los principales retos es multiplicar esta filosofía en todos los grupos de interés para proporcionar el mejor resultado.

Al comentar la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Aroldo Porto señala que, como dice el mismo término, cuando el desarrollo no es sostenible, no hay forma de pensar en la vida o el medio ambiente en el futuro. «El planeta ya no soporta tanta basura, ya sea sólida, líquida o gaseosa, y la población solo aumenta, con una vida cada vez más rápida, y con productos cada vez más desechables. Por lo tanto, la empresa invierte y cree que el único camino es a través del desarrollo sostenible y la multiplicación de este modelo dentro de la empresa y el hogar de cada empleado, proveedor, cliente, y



así, quizás, generar un efecto dominó en nuestra sociedad», afirma.

Soluttion también cuenta con la CERTIFICACIÓN Internacional ISO 14001:2015, que sella el compromiso y la responsabilidad socioambiental. Desde 2021, la corporación viene realizando acciones e iniciativas como recolección selectiva de residuos, programa de eficiencia energética de sus instalaciones, monitoreo de gases (CO²) de la flota de vehículos y utilidades, uso de utensilios retornables, generación de energía propia de manera limpia, además de plantar árboles en diversos puntos de la ciudad. «El resultado es bastante satisfactorio. Sin embargo, el desafío sigue siendo romper el paradigma de la sociedad, que es utilizar mucho material desechable para hacer la vida más fácil, dejando este patrimonio a la humanidad», reflexiona.

La Certificación Internacional de Responsabilidad Socioambiental ISO 14001:2015, alineada con el segmento de operación propio de la compañía, es decir, generaci-

ón de energía limpia a través de tecnología fotovoltaica, refuerza el compromiso social y ambiental. Además, la empresa obtuvo recientemente la etiqueta GPTW (Great Place To Work), destacándose entre una de las mejores organizaciones para trabajar en Brasil. Aroldo destaca que el reto no es solo conseguir este tipo de reconocimientos, sino mantenerlos y mejorarlos, ya que ser sostenible y socialmente correcto es una tarea que cuesta caro, gasta mucha energía y aún encuentra resistencia.

En vista de ello, Soluttion tiene en sus valores institucionales el respeto a las personas y el medio ambiente, la integridad y transparencia, la confianza y el espíritu de equipo, lo que refuerza el compromiso y la responsabilidad con la sociedad, proveedores, clientes y empleados. Entre los proyectos en curso está el equilibrio del equipo con colaboradores femeninos, masculinos, afrodescendientes y LGBT, así como aprendices menores para promover el respeto, las oportunidades y la integración.

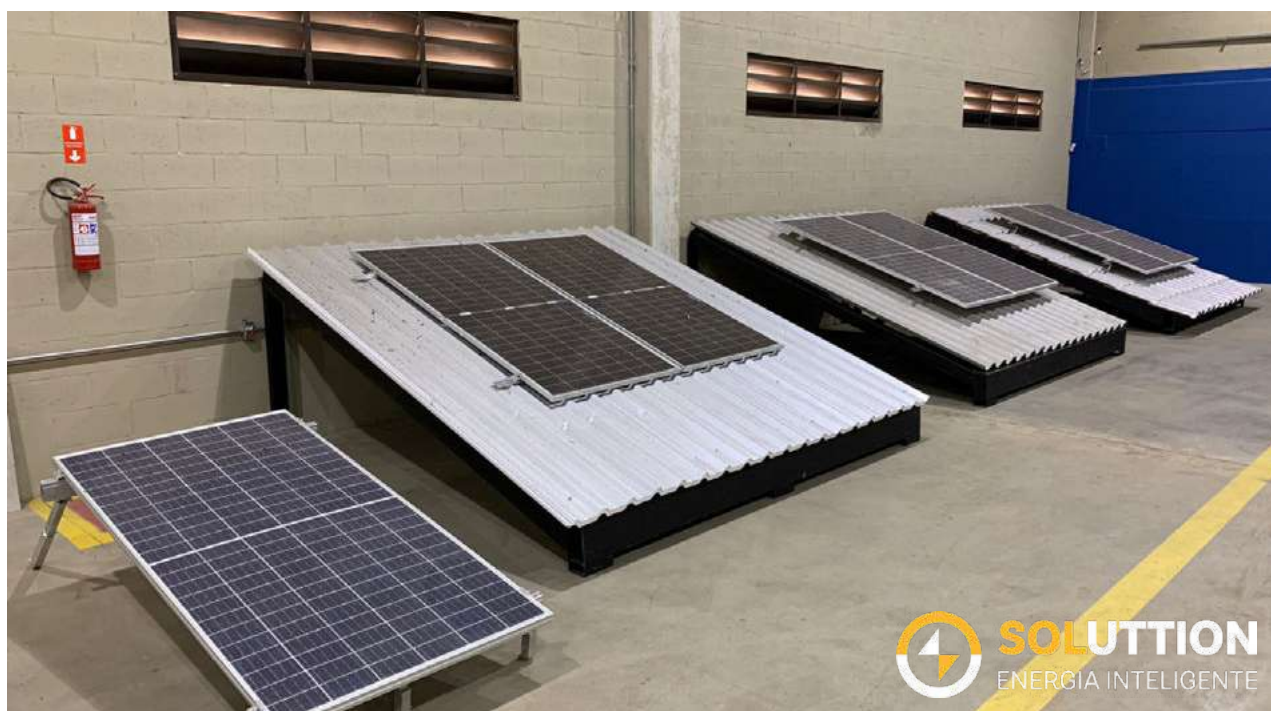
Otro punto destacado por el CEO es que Soluttion solo trabaja con equipos de las mejores marcas del mundo, certificados por ISO 9001, tecnología de punta, equipo 100% propio, capacitado y calificado para cada tarea, y con mayor cobertura de seguros en el mercado, para ofrecer una experiencia única al adherirse a la generación de energía en sí de una manera ecológicamente correcta, económicamente viable y socialmente justa.

El CEI garantiza que a los clientes les faltan buenos profesionales y empresas, ya que la guerra al precio más bajo compromete directamente la calidad y seguridad de las operaciones. «Soluttion se está moviendo en la dirección opuesta, priorizando cada vez más la fusión de tecnología de punta, con profesionales expertos y consultoría especializada, desde el primer servicio hasta la entrega y monitoreo de la efectividad de los sistemas instalados», ex-

plica. «La estrategia principal es tratar a todos como nos gustaría ser tratados, brindando soluciones sostenibles que generen beneficios para todos, ya sean clientes, proveedores, gobierno, sociedad y medio ambiente», agrega.

Soluttion también está absolutamente en contra de cualquier acto de corrupción y falta de respeto por las personas, la sociedad y el medio ambiente. En este contexto, el programa de Compliance está en la agenda para ser implementado oficialmente en el primer semestre de 2023, alineado con la visión, misión y valores de la compañía.

«La buena gestión es el secreto del éxito de cualquier organización. Después de todo, los empleados, proveedores, socios y clientes son personas, y las personas necesitan buenos gerentes. La certificación GPTW (Great Place To Work) demuestra la inversión que se hace en el equipo», concluye.





LLAMADO
ADMISIONES

CARRERAS TECNOLÓGICAS
DE DOS AÑOS:

- + MECATRÓNICA
- + MULTIMEDIA
- + SONIDO
- + REDES DE INFORMACIÓN
- + MANUFACTURA
- + DISEÑO INDUSTRIAL
- + DESARROLLO DE SOFTWARE
- + SEGURIDAD INFORMÁTICA
- + MANUFACTURA AUTOMATIZADA
- + DISPOSITIVOS MÉDICOS - NUEVA

FINANCIAMIENTO DISPONIBLE

WWW.ITLA.EDU.DO

📍📱📧 @ITLARD

TEL: (809) 750.4803 EXTS. 331/319/300 | 📞 (829) 491.3770 | ADMISIONES@ITLA.EDU.DO

REDE STRONGER

Stronger es una red de gimnasios ubicados en la Región Metropolitana del Estado de Río de Janeiro, pero principalmente al este de Río de Janeiro, donde hay un predominio de las clases B, C y D. La primera unidad nació en enero de 2003, en el centro de Niterói. Recientemente, la red abrió el primer estudio boutique (Stronger Premium). Hoy en día, tiene más de seis unidades.

El director Brunno Depa Reis dice que ya tenía experiencia en el rubro, debido a una sociedad anterior, un período que ya le había proporcionado las principales situaciones de la vida cotidiana. «Fue solo una continuación de esa vida cotidiana que ya experimenté», explica.

Comenta que la red implementa un programa de calidad que tiene como principales lineamientos la implementación frecuente de nuevos procesos en el área comercial y técnica, brindando un mejor seguimiento de indicadores, lo que proporciona al equipo ser muy crítico en la gestión de la empresa. El principal desafío es la evolución en la parte de la gestión de la calidad ambiental, más precisamente en la parte de la eliminación de residuos.

Bruno llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que la red recurre a este tema, incluso, ya ha comenzado su propia generación de energía en la primera unidad con una planta fotovoltaica. «Tambi-





én estamos siguiendo las principales tendencias mundiales en la generación de energía a través de la actividad física en sí. Esperamos lanzar pronto un programa piloto en una nueva unidad», afirma.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, la red participa en proyectos sociales en el ámbito deportivo, que involucran judo y fútbol, y también realiza acciones en las calles y plazas midiendo la presión arterial y el porcentaje de grasa, mostrando la necesidad real de actividad física frecuente.

El director enfatiza que todo el equipo busca estar lo más actualizado posible con la estructura física y también en el servicio, incluida la postventa. Para ello, la red desarrolla investigación

NPS, que permite evaluar con mayor precisión lo que necesita ser mejorado y corregido para cumplir de la mejor manera.

Respecto a los clientes internos, Stronger busca, de manera similar, comprender sus necesidades y, en la medida de lo posible, satisfacerlas. «Hacemos una entrevista en el cierre de contrato, que nos permite ayudar mucho y entender las necesidades y eventuales adaptaciones a promover dentro de la empresa. Dos ejemplos son la implementación del plan de trabajo y salario, y un ajuste en la forma en que se realiza la compensación variable, donde incluiremos la evaluación del desempeño en lugar de solo evaluar el EBITDA», señala.

En vista de ello, está el sector de marketing y los líderes de las unidades, que

se encargan directamente de la relación con el público. «Siempre valoramos ser puntuales en nuestras respuestas, asegurando que todos puedan ser respondidos y haciendo el ajuste sugerido cuando lo entendemos necesario, además del área de Atención al Cliente, correo electrónico, WhatsApp, Instagram y otras redes sociales, donde se produce la retroalimentación con nuestro público objetivo», explica.

Para obtener la satisfacción de sus grupos de interés, la estrategia principal de la red tiene una calidad diferenciada en la prestación del servicio, desde el contacto inicial hasta la postventa, que in-

cluye un buen servicio en la recepción, estructura de alto nivel, asistencia vía redes sociales, Atención al Cliente, entre otros, siendo el principal desafío insertar un servicio humanizado por parte de los profesores del salón, manteniendo toda la calidad técnica y entregando el resultado esperado por el estudiante.

Bruno cree que los líderes son espejos de los equipos y, por lo tanto, deben ir seguidos de ejemplos en la vida diaria de nuestro trabajo perpetuando en la empresa una gran transparencia, que considera el pilar principal para que haya una buena reputación para la gestión corporativa de la organización.





STRONGER

HÁ 19 ANOS PROPORCIONANDO **MAIS SAÚDE**
E **TRANSFORMANDO VIDAS ATRAVÉS**
DA **ATIVIDADE FÍSICA**

MEGA ESTRUTURA
NA REGIÃO DE
SÃO GONÇALO
E ITABORAÍ

UM TIME DE
PROFISSIONAIS
ALTAMENTE
CAPACITADOS

PLANOS
COMPLETOS E
ACESSÍVEIS

AULAS
COLETIVAS
PARA DIFERENCIAR
A ROTINA DE
TREINOS

ATENDIMENTO
DIFERENCIADO
E DE
QUALIDADE

WWW.STRONGER.COM.BR



STRONGERACAD

TAVARES LEITE SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Tavares Leite Sociedade de Advogados es un despacho especializado en Derecho Empresarial que brinda servicios a empresas y entidades comerciales en la industria, el comercio y la prestación de servicios. Las entidades de clase empresarial, incluidos los sindicatos patronales, también están en la lista. En el servicio empresarial, trabajan en estructuración corporativa, litigios civiles, tributarios, comerciales y laborales, negociación sindical, contratos, en fin,



todo aquello que pueda ser de interés para esta actividad.

El socio gerente, el Dr. Marcos Tavares Leite, dice que comenzó en el Estudio Jurídico trabajando con Derecho Administrativo y Laboral, en una empresa de economía mixta. «Siempre he tenido un interés principal en el servicio de empresas, que incluye el Derecho Mercantil, Corporativo, Laboral y Tributario, además del Administrativo, en el caso de clientes que mantienen contratos con organismos públicos», recuerda.

Tavares Leite Sociedade de Advogados tiene asociaciones con firmas fuera de Brasil, específicamente en Panamá y los Estados Unidos, para atender a los brasileños que tienen la intención de invertir o tener negocios fuera del país, así como a los extranjeros que tienen la intención de invertir o tener negocios en Brasil. «Nos damos cuenta de que hay muchos pequeños y medianos empresarios que están interesados en invertir fuera de su país de origen y que tienen dificultades para encontrar un despacho de abogados que pueda atenderlos en estos asuntos», enfatiza.

Entre las principales agendas relacionadas con el programa de Calidad del despacho, resalta el cumplimiento de plazos con anticipación; rápida atención al cliente, con llamadas, correos electrónicos, mensajes, disponibilidad para reuniones; actualización en temas legislativos; y éxito en las demandas con patrocinio. A su vez, el principal reto se

centra en la actualización y disponibilidad, con el fin de mantener a los clientes satisfechos. «Tenemos la seguridad de estar cumpliendo, considerando que hay clientes a los que hemos servido por más de 30 años», subraya.

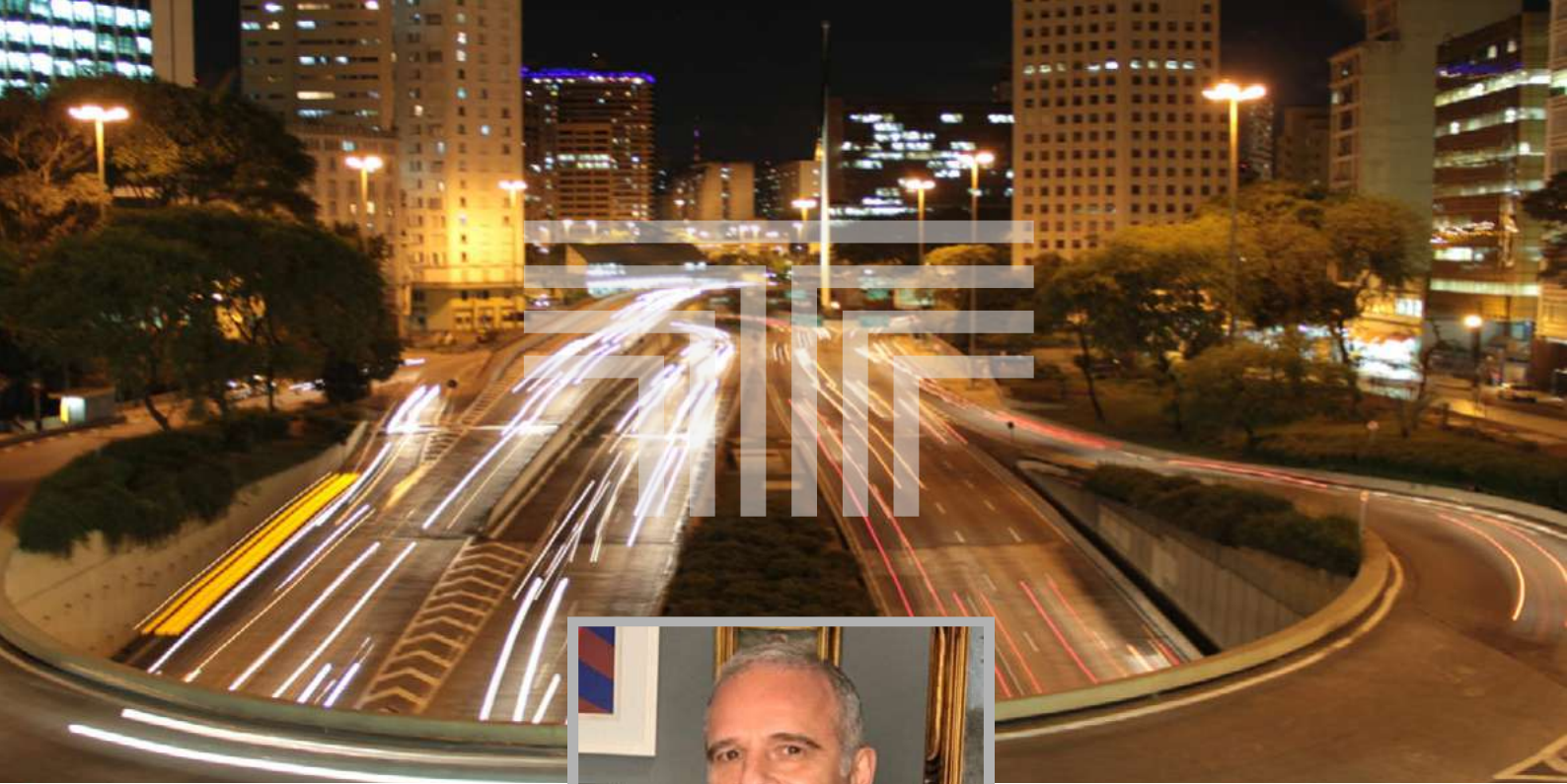
El Dr. Marcos Tavares Leite señala que la sostenibilidad es muy importante desde el punto de vista de la preservación, la economía, el uso y la educación, y añade que, para tener un entorno y una actividad sostenibles, el ejemplo es el primer paso. Para ello, la firma cuenta con una política interna de cuidado del medio ambiente, que se implementa a través de la comunicación y el intercambio de ideas.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, brinda apoyo a diferentes entidades de asistencia a personas necesitadas, a través de donaciones y atención dentro del ámbito de actividad. Algunos ejemplos son las ONG comunitarias, que reciben asistencia en la formalización de su actividad. El socio director menciona como una de las principales acciones en este campo las actividades institucionales en el campo de la educación y la ética en Derecho. «En el Colegio de Abogados de Brasil, participé en las prerrogativas, comités de examen y pasantías, asuntos fiscales y, durante nueve años, formé parte del Tribunal de Ética y Disciplina de la Entidad», enumera como parte de su carrera relacionada con la Responsabilidad Social.

Para la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos, la firma apuesta por una buena comunicación, no sólo en el sentido de dar información, sino también de entender las necesidades. Según el Dr. Tavares Leite, ello se aplica tanto a los clientes como a los proveedores y al personal interno. Del mismo modo, la opinión pública se considera en las decisiones. «Formulamos una encuesta de satisfacción, incluso preguntando sobre críticas y sugerencias. Siempre estamos abiertos a críticas y sugerencias, y evaluando lo que es pertinente, lo que mejorará efectivamente la calidad de los servicios y generará satisfacción. El cliente es nuestro foco, por lo que su satisfacción es fundamental», señala.

También hay una cita en la oficina, a cargo de todos, de la responsabilidad ética y disciplinaria interna y del cliente. Así, en cada tema se verifican los posibles conflictos de intereses, el asunto a tratar y las posiciones e intereses en evidencia. «Además, valoramos la comunicación clara, exponiendo al cliente riesgos y responsabilidades ante cualquier situación que se nos exponga», afirma.

El Dr. Tavares Leite concluye destacando que la gestión es fundamental: «Tenga en cuenta que, como despacho de abogados, siempre estamos sujetos a plazos. Sin una gestión adecuada, ponemos al cliente en riesgo, ya sea en relación con el cumplimiento del tiempo, la adecuación legislativa o la rendición de cuentas al cliente mismo».



MARCOS TAVARES LEITE

OAB/SP 95.253



TAVARESLEITE
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Avenida Angélica, 546 - Salas 02/03
Cep 01228-000 - Santa Cecília - São Paulo - SP
Tel. 55 11 3037-7373 - Cel. 11 99455-2982

MAZZINI & FERREIRA - ADVOGADOS ASSOCIADOS

Mazzini & Ferreira - Advogados Associados es un despacho dedicado a la prestación de servicios legales especializados en Derecho Laboral, Entrenimiento, Negocios, Contratos y Consumo, llegando a todo tipo de empresas en general, dado que su cartera involucra desde multinacionales hasta medianas corporaciones.

El socio y abogado, Dr. Marcos Ferreira, comenta que los dos socios tienen más de 25 años de experiencia legal, con trabajo en las oficinas más grandes de Brasil en el área laboral. «Mazzini & Ferreira - Advogados Associados es el resultado de esta experiencia, know-how y network acumulados a lo largo de los años», afirma.

El abogado tiene un postgrado en Derecho Laboral y Procesos Laborales y

es especialista en Derecho del Entrenimiento y Aplicación Laboral. Trabajó como abogado asociado y también coordinador legal en la tercera firma de abogados más grande del país: Pipek, Penteado y Paes Manso Advogados Associados.

También enseñó como profesor de Legislación Laboral, Departamento de Personal, Procesos y Derecho Laboral en la Universidad Estácio de Sá, así como profesor de Legislación Laboral Aplicada en el curso de capacitación de Técnicos de Seguridad en el Trabajo del Centro Educativo de Niterói.

El otro socio, el Dr. Emerson Luiz Mazzini, es postgraduado en Derecho Laboral y Procesos Laborales. Especialista en Derecho de la Seguridad Social y Derecho del Consumidor, fue coordina-



dor jurídico de la firma de abogados más grande del país, Mascaro Nascimento Advocacia Trabalhista.

Fue abogado asociado y coordinador legal, trabajando también en Pipek, Penteado y Paes Manso Advogados Associados. Enseñó como profesor de Legislación Laboral en la Universidad Estácio de Sá.

La firma tiene más de 10 años, habiendo iniciado sus operaciones en enero de 2012 y, aunque el equipo ya tenía un gran know-how y red, vio la necesidad de superar el desafío de transferir a la empresa la calidad ya depositada por los clientes en los dos socios como abogados independientes.

Según el Dr. Marcos Ferreira, el trabajo está guiado por una técnica de administración multidisciplinaria, basada en clientes y colaboradores —abogados asociados, sistema de control y gestión de datos enfocada en dobles verificaciones y mejora continua—, combinando el talento humano con la tecnología del Derecho 4.0.

En vista de ello, el abogado señala que los principales desafíos son los procesos de mejora constante de la comunicación, una mejor comprensión de las demandas y deseos de los clientes, proporcionar cada vez más compromiso de los empleados y reducir los costos sin perder calidad.

Al considerar la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como el único camino hacia el desarrollo sostenible, el despacho adopta internamente prácticas sostenibles como priorizar el ahorro de energía y reducir drásticamente el uso de papel.

«Como ejemplo de esos esfuerzos, mencionamos la cantidad de papel A4 utilizados por mes. Hace cinco años, la compañía consumía alrededor de 30 paquetes de 500 hojas, mensualmente. Este número se ha reducido drásticamente y hoy consumimos, de media, un solo paquete de 500 hojas, cada tres meses», comenta.

Los clientes también tienen acceso al equipo a través de un canal de comunicación directa entre el público y los empleados internos y con los dos socios de la firma para mejorar la relación y la retroalimentación. «Tenemos como premisa que cualquier crítica o sugerencia, positiva o negativa, es bienvenida», afirma. El Dr. Ferreira también enfatiza que el despacho fomenta esta práctica de retroalimentación. «Entendemos que una empresa que no escucha a sus clientes y empleados no está abierta al diálogo. Trabajamos con feedback a nuestros clientes e información sobre la mejora de la gestión, muchas veces por alguna sugerencia o crítica recibida», explica.

En el ámbito del Compliance, las directrices establecidas incluyen la prevención, detección y corrección de prácticas inapropiadas o divergentes de leyes, normas y reglamentos externos e internos. Los desafíos son la mitigación de riesgos en el negocio, el aumento de la difusión de la cultura de control, la reducción de las pérdidas financieras y la preservación de la buena reputación.





MAZZINI & FERREIRA

ADVOGADOS ASSOCIADOS



FILIAL
Av. Paulista, 1079
7º andar | São Paulo-SP
CEP 01.311-200
+55 11 2787-6366



MATRIZ
Av. Armando Lombardi, 800
3º andar | Grupo 308
Barra da Tijuca-RJ | CEP 22.640-906
+55 21 2533-3383 | 2221-3384



www.mazziniferreira.com.br

CAVALCANTE, PEREIRA & ADVOGADOS ASSOCIADOS

El despacho Cavalcante & Pereira Associados - Advocacia S/S brinda asesoría legal de manera preventiva y contenciosa a empresas y particulares en todas las áreas del Derecho Civil, incluyendo Derecho de Familia y Sucesiones, Fiscal, Laboral, Administrativo, Seguridad Social y Derecho del Consumidor con seguimiento procesal permanente en cualquier foro, así como en el Tribunal Especial.

Según el socio fundador, el Dr. Ophir Filgueiras Cavalcante Júnior, los servicios se dirigen a personas físicas o jurídicas que necesitan asesoría jurídica de calidad, diferenciada y personalizada. Dice que la sociedad surgió de la com-

binación de dos despachos de abogados tradicionales de Pará, los de Cécil Meira y Ophir Filgueiras Cavalcante, y en la constitución, ya estaban a la cabeza de la sociedad los hijos de los entonces titulares de dichos cargos, en este caso, el Dr. Ophir y el Dr. Luís Roberto Coelho de Sousa Meira, constituyendo la primera formación con el nombre de Meira & Cavalcante – Advogados Associados.

El 14 de enero de 1993, la entidad fue registrada en OAB/PA, bajo el número 65. El 1 de octubre de 1999, con la salida del socio Luís Roberto Coelho de Sousa Meira, debido a una enfermedad que poco después llevó a la muerte, el abo-



www.cavalcantepereira.adv.br

gado Dr. Thales Eduardo Rodrigues Pereira, quien era de la antigua firma Cécil Meira, se convirtió en titular de pleno derecho con el Dr. Ophir, una composición corporativa que hoy se extendió a otros socios y asociados.

El Dr. Ophir Cavalcante comenta que la firma siempre ha basado su actividad en la apreciación de la ética; compromiso con la mejora constante de la calidad, mediante el uso de equipos tecnológicos y sistemas de monitoreo de procedimientos; capacitación del personal; fomentar la especialización constante de su personal; acción preventiva a través de la comunicación permanente con el cliente, con la disponibilidad periódica de información y orientación; y agilidad en la prestación de servicios, con fiel cumplimiento de los plazos legales y contractuales.

El Dr. Ophir llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una pauta apoyada por el despacho, ya que se configuran en acciones que ayudan a crear conciencia sobre la preservación del medio ambiente. Él cree que proteger y mejorar la relación entre la sociedad y la naturaleza es un deber de todos. «Las pequeñas acciones pueden, efectivamente, tener grandes impactos, por lo que la firma divulga y trabaja con fechas y campañas que apuntan a fortalecer estas premisas en vista del compromiso que se debe hacer con los recursos naturales que son verdaderas fuentes de vida», comenta.

Así, internamente, el equipo ha introducido la cultura ambiental con esfuerzos

para eliminar roles, trabajando con entidades que reciclan. «También eliminamos los vasos de plástico y estamos teniendo conferencias para nuestros socios y clientes en el área de educación ambiental», afirma.

En el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, la Sociedad Cavalcante & Pereira Asociados cuenta con programas de responsabilidad social empresarial relacionados con el área de apoyo ambiental y social. El Dr. Ophir Cavalcante señala que implementar proyectos de esta naturaleza en una región que lo necesita, así como tomar ideas sobre compromisos con la naturaleza, es muy gratificante, pero siempre desafiante en ausencia de políticas públicas en el ámbito educativo en este sentido.

También señala que la oficina busca mantener un contacto directo con clientes y socios internos y externos. Con ello, la relación directa, franca y sincera con los socios internos ha sido fundamental junto a un ambiente de trabajo sano y armonioso. En cuanto a los socios externos, el equipo ha replicado estos mismos conceptos, lo que le ha dado mucha credibilidad a la oficina. «El desafío es expandir las actividades sin perder calidad», afirma.

Al referirse a la satisfacción del cliente, el socio fundador enfatiza que la estrategia es trabajar con claridad, transparencia, aclarando y estando informado sobre todas las etapas de las actividades profesionales que se brindarán, incluida la compensación por los servicios brin-

CAVALCANTE

ADVOGADOS  PEREIRA
ASSOCIADOS

dados, ya sea con clientes, socios internos o aquellos que prestan servicios. «Solo cerramos tratos cuando se han disipado todas las dudas, especialmente sobre las posibilidades legales de los casos, porque siempre dependemos de la decisión del Poder Judicial en casos de reclamos legales de la parte contraria cuando se trata de soluciones negociadas», comenta.

La firma aporta a los socios internos y clientes algunos pilares sobre el desempeño, que se insertan en todos los contratos de prestación de servicios firmados, siempre advirtiendo sobre las normas fiscales, penales y LGPD. «Hoy vivimos en una sociedad sin fronteras geográficas, donde la mayoría de las personas viven de las apariencias en el mundo virtual e independientemente

de los faros éticos. La ética es la esencia de la vida en sociedad y, más aún, en el derecho. Creemos que el trabajo serio y competente debe tener como puntos fundamentales la transparencia y la ética», enfatiza.

El Dr. Ophir Cavalcante concluye afirmando que Cavalcante & Pereira desarrolla diariamente su política de gestión estratégica. Para ello, cada unidad de la firma cuenta con una coordinación legal y administrativa para gestionar todos los temas relevantes para la calidad y la entrega de resultados satisfactorios al público externo (clientes, socios y proveedores) e interno (abogados, pasantes y empleados).



@cavalcantepereira.adv

cavalcantepereira.adv.br



BELÉM.
PARAUPEBAS.
BRASÍLIA.

SOLUÇÕES JURÍDICAS INOVADORAS PARA NEGÓCIOS

- Ambiental
- Trabalhista
- Imobiliário
- Compliance
- Societário
- Tributário
- Contencioso e Arbitragem
- Contratos e Due Diligence
- Gestão Patrimonial, Família e Sucessões

CAVALCANTE

ADVOGADOS **&** PEREIRA
ASSOCIADOS

AG3 SOLUTIONS LTDA

La actividad principal de AG3 Solutions LTDA es la consultoría en gestión empresarial, alquiler de mano de obra temporal y definitiva para industrias farmacéuticas y reclutamiento y selección. Los servicios también se dirigen a las industrias alimentaria y cosmética. La corporación ha estado operando en el mercado desde julio de 2006.

El socio gerente Alexandre Lombardi Figaro comenta que, entre los principales retos que ha superado la corporación desde el inicio de las actividades, está entregar el mejor recurso al cliente. «Pero este reto se cumple con una selección de alto nivel, que tiene lo mejor de reclutamiento, con especialistas en nichos específicos para satisfacer

todas las necesidades presentadas por nuestros clientes», señala.

Entre los aspectos más destacados de la corporación se encuentra la selectividad, ya que, debido a la experiencia en las áreas farmacéutica, cosmética y alimentaria, la empresa puede, mucho más fácilmente, buscar profesionales específicos para este mercado. Otros puntos son que la junta cuenta con más de 22 años de experiencia en este segmento, la organización cuenta con un banco curricular específico y la entrevista por parte de profesionales del área.

La empresa también es conocida por su dinamismo, que concentra la velo-



cidad en la disponibilidad de mano de obra, la especificidad garantizada en la vacante y la preocupación por la parte técnica, la sensibilidad en la búsqueda exacta, basada en los detalles técnicos requeridos. Por parte del compromiso, la atención se dirige a la parte técnica, reclutamiento y selección hablando el «mismo idioma del cliente», con proyectos a medida, demandas ajustables a la necesidad del proyecto, uso, sin costo alguno para el background de la consultoría, sólida desde hace más de 15 años en el mercado.

Y otro factor es la combinación de experiencia y calidad, ya que la empresa lleva más de 15 años en el mercado regulado por la Anvisa (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria), brinda un



servicio personalizado de acuerdo a los requerimientos del cliente, es una referencia en el área farmacéutica, trabajando con 16 de las 20 industrias más grandes del mercado, y tercerizando en todo el mercado nacional.

Con un equipo técnico altamente cualificado, la empresa ofrece varias soluciones para los sectores técnicos de las industrias reguladas por Anvisa/Mapa. También trabaja con un concepto de «horas trabajadas por un profesional especializado», siempre enfocándose en alcances e indicadores alineados con el cliente. Según la corporación, se trata de grandes proyectos finalizados con éxito que se llevaron a cabo en diferentes empresas del segmento.

Entre los proyectos ejecutados se encuentran la cualificación de equipos y utilidades, validación de sistemas informáticos, validación de limpieza y procesos, mejora de la gestión de la calidad (Análisis GAP), análisis y gestión (RDC 301/2019), proyectos de validación de metodología analítica según RDC 166/2016 y realización de auditorías nacionales e internacionales.

En tercerización laboral, los servicios son tercerización al Mercado Regulado por Anvisa/Mapa, seguridad laboral, gestión técnica administrativa diferenciada, cumplimiento de requisitos técnicos, requerimientos discutidos con clientes y recuperación de créditos federales para empresas que optan por el régimen Lucro Real.

Alexandre Lombardi llama la atención sobre la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su importancia. «El desarrollo sostenible trae beneficios no solo a la corporación, sino a toda la sociedad, porque la identificación con este tipo de desarrollo genera beneficios definitivos a la propuesta», señala.

Basada en la ética y la calidad, la empresa también tiene como objetivo la satisfacción del cliente. Para ello, realiza la entrega de los mejores recursos, con la infraestructura administrativa de gestión y conocimiento del área que se le asignará este recurso, generando asertividad y conocimiento de causa.

La atención a las sugerencias del público es vinculada a las decisiones. Para ello, la empresa dispone de canales específicos para que el cliente pueda contactar, insertando sus dudas y sugerencias, defensor del pueblo y coordinación con especialistas para solucionar cualquier problema que pueda surgir.

Sobre la base de este conjunto de acciones, Alexandre enfatiza que la gestión estratégica es de suma importancia. «Crea caminos para el desarrollo de recursos y gerentes, haciendo que el crecimiento del negocio coincida con el crecimiento del conocimiento y transformando la curva de crecimiento en estabilidad empresarial», 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



lopesancostabavaro.com



MURTA CONSULTORIA

La actividad principal de Murta Consultoría es la auditoría y gestión de la salud y enumera las empresas de salud complementarias, ya sean operadores de seguros de salud u organizaciones de autogestión en compañías de salud y seguros. La empresa inició sus actividades en el año de 2007, con servicios de consultoría para corporaciones médicas. Sin embargo, recién en 2014 asumió su primer contrato de auditoría, teniendo como primer cliente a Bradesco Saúde, líder nacional entre los operadores del segmento. Hoy en día, tiene una amplia gama de clientes, sirviendo a todas las regiones de Brasil, incluyendo 23 Estados y el Distrito Federal.

El director ejecutivo, Fernando Murta, recuerda que, al inicio del trabajo, uno de los principales retos era implementar un proceso de auditoría estándar en varias ciudades y con diferentes formas de analizar las facturas médicas. «Además, Murta Consultoria ha invertido en la informatización de nuestros procesos, mejorando la eficiencia y calidad de nuestros informes de gestión, entregando a nuestros contratistas indicadores que permiten la toma de decisiones para reducir los costos asistenciales», comenta.

Fernando Murta señala que la corporación fue la que más creció en el área de auditoría de salud en los últimos



tres años. «Este ha sido uno de los principales retos de la empresa, porque la estructura también ha cambiado muy rápidamente y, varias veces, un proyecto implementado en una realidad pronto se vuelve obsoleto. Con esto, Murta todavía se está preparando para implementar el programa de Calidad Total», explica. A su vez, ya se han implementado mejoras como las del proceso a través de una consultoría de terceros.

Murta Consultoria ha estado trabajando cada vez más para contribuir al equilibrio social en lo que está a su alcance, haciendo campañas de donación, invirtiendo en educación y formación de profesionales que no podrían permitirse una especialización solos. Según la directora ejecutiva, estos son los principales proyectos actualmente relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Con este fin, la empresa busca constantemente educar a los empleados sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. «Aunque el impacto ambiental en nuestro sector se considera bajo, Murta tiene en su ADN la responsabilidad de discutir y orientar continuamente a sus empleados sobre medidas de mitigación e impactos negativos en el medio ambiente y llevamos esto a la realidad de nuestra empresa. La explicación sobre cómo actuar en caso de emergencias, como accidentes laborales, incendios accidentales, entre otros, también forman parte de nuestra rutina».

Murta Consultoria ha estado haciendo cada vez más por Social. Las acciones en esta área comenzaron con donaciones a organizaciones benéficas y campañas de donación entre los empleados. «En 2023, realizaremos cursos de especialización para personas que no pueden pagar este curso», adelanta. También entre las acciones ya realizadas se encuentran campañas de donaciones a víctimas de la lluvia con alimentos, ropa y ropa. También alienta a los empleados con respecto a la donación de sangre, las visitas a guarderías y las donaciones mensuales a estas instituciones. Al final del año, en cada fiesta de confraternización, se hace una campaña para dar canastas básicas a los programas de asistencia.

Al comentar sobre el aporte de la empresa para la satisfacción del cliente, enfatiza que la empresa tiene una mirada holística, siempre atenta a los movimientos y tendencias del mercado y teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y proveedores. «Por ello, valoramos la ética, la transparencia en todo lo que nos proponemos hacer y también innovar siempre en nuestros servicios y servicios, adaptando nuestro negocio a las necesidades de nuestros socios», explica.

A través de un canal exclusivo de atención al cliente a través del correo electrónico, la organización permite el acceso al cliente, así como a través del sitio, además de las redes sociales que constantemente reciben sugerencias, críticas y felicitaciones. Muchos comentarios se reciben directamente a través

de gerentes y empleados. Todo se pone en la agenda de la reunión de dirección, se analiza y se programa para devolver retroalimentación a través del responsable del sector en cuestión.

Murta Consultoria es también una empresa en pleno cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos (LGPD) en todos sus frentes, a través de tecnologías propias como aplicaciones, sistemas web, sistemas de almacenamiento, correos electrónicos, entre otros. Un programa de cumplimiento es parte del proyecto 2023 de la corporación.

Fernando Murta resume que la oficina sostiene que una buena reputación corporativa es un punto fundamental para cualquier empresa que quiera mantener su competitividad en el mercado. «Todo comienza con la audiencia interna. Por eso, invertimos en fomentar la diversidad y la inclusión, la transparencia y la gobernanza, ya que creemos que son un buen punto de partida para crear una reputación positiva. Además, la ética, la puntualidad y la excelencia hacen que nuestra reputación gane fuerza más allá del entorno interno, extendiéndose a nuestros clientes y proveedores», concluye.

QUALIDADE E INOVAÇÃO À SERVIÇO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

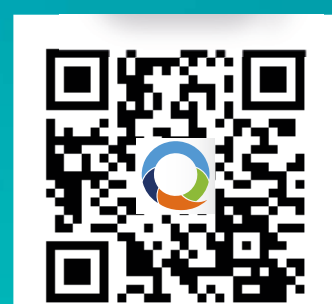
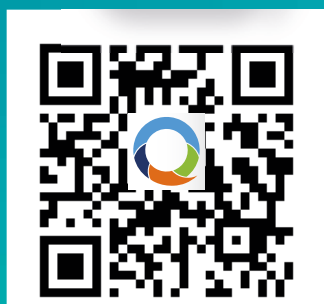
murta consultoria 
GESTÃO E AUDITORIA EM SAÚDE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 258

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG