

# QUALITY MAGAZINE



## NOTA CENTRAL

ESG Y EL COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

La Erradicación de la Pobreza: Pensamiento Sistémico en lo Social y la Educación para el Desarrollo Sostenible  
Lic. Alfonso Navarro

Antes De Implementar Esg, Evalúe 8 Criterios  
Dra. Claudia Coser

Los impactos ASC/ESG de sus compras  
¿Su empresa conoce cuáles son?  
Lic. Fernando Passarelli

¿El enfoque ESG supera al de sostenibilidad?  
Lic. José Miguel Yturalde

### REPORTAJE ESPECIAL:

FONNTES GEOTÉCNICA LTDA  
Lic. Michel Fontes

**+16**  
**PERFILES**  
**EMPRESARIALES**

## ENTREVISTA ESPECIAL

**LIC. GENECY ROBERTO DOS SANTOS BACHINSKI**  
Faculdade Máster do Pará - FAMAP



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

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



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

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

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

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



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

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

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

# ÍNDICE

- 06** | **PALABRAS DEL PRESIDENTE**  
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
- 09** | **ESG Y COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD**
- 10** | **LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA: PENSAMIENTO SISTÉMICO EN LO SOCIAL Y LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE.**  
Lic. Alfonso Navarro
- 14** | **ANTES DE IMPLEMENTAR ESG, EVALÚE 8 CRITERIOS**  
Dra. Claudia Coser
- 18** | **LOS IMPACTOS ASG/ESG DE SUS COMPRAS**  
Lic. Fernando Passarelli
- 23** | **¿EL ENFOQUE ESG SUPERA AL DE SOSTENIBILIDAD?**  
Lic. José Miguel Yturralde
- 26** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**  
**FACULDADE MÁSTER DO PARÁ — FAMAP**  
**LIC. GENEY ROBERTO DOS SANTOS BACHINSKI**
- 33** | **NOTA CENTRAL**  
**ESG Y COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD**
- 39** | **REPORTAJE ESPECIAL:**  
**FONNTES GEOTÉCNICA LTDA**  
Lic. Michel Fontes
- 48** | **REPORTAJES:**

<b>49</b>	<b>PANATRASLADOS E TREINAMENTO LTDA</b>
<b>52</b>	<b>FILIPPE MAIA BROETO ADVOCACIA</b>
<b>56</b>	<b>TÚLIO SILVEIRA ADVOCACIA</b>
<b>59</b>	<b>ANTONIO VALENTE JR. ADVOGADOS</b>
<b>62</b>	<b>RFA ADVOGADOS ASSOCIADOS</b>
<b>66</b>	<b>MAIS COLUNA - CLÍNICA DE QUIROPRAIXIA INDIVIDUAL DE</b>
<b>70</b>	<b>LEONE PASSOS SOCIEDADE</b>
<b>73</b>	<b>MICHELLE MARQUES COSMÉTICOS</b>
<b>76</b>	<b>FACILITIES MANAGEMENT PERU SAC - PLUS CORP</b>
<b>80</b>	<b>CARREIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS</b>
<b>84</b>	<b>CONSTRUCTORA PALADA S.A</b>
<b>88</b>	<b>LUDO RECRIARE CLÍNICA MULTIDISCIPLINAR LTDA</b>
<b>91</b>	<b>«O MEU SALÃO», POR CAMILA RODRIGUESBEST ALIMENTOS</b>
<b>94</b>	<b>HOLDING SANTA HELENA E THE</b>
<b>98</b>	<b>BISTRÔ LOUISE: DESDE 2017</b>
<b>102</b>	<b>NEVOLI TELECOM</b>



**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**FOUNDER & CEO**  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**VICEPRESIDENTE EJECUTIVA**

LIC. PAULA PONTES  
[paula@laqi.org](mailto:paula@laqi.org)

**DIRCTOR GENERAL  
QUALITY MAGAZINE**

[jlcorreia@laqi.org](mailto:jlcorreia@laqi.org)

**EDITOR DE ARTE**

LIC. THIAGO MONTANARI  
[thiago@laqi.org](mailto:thiago@laqi.org)

**MANAGER - LAQI MEMBERS**

LIC. LARISSA PEREIRA  
[larissa@laqi.org](mailto:larissa@laqi.org)

**PERIODISTA**

LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO  
[lucas@laqi.org](mailto:lucas@laqi.org)

**PALABRAS DEL PRESIDENTE**

¡Bienvenidos al número 259 de nuestra Quality Magazine!

Como siempre, es un placer escribirte. En primer lugar, en esta primera edición de 2023, aprovecho para desearles a los líderes empresariales que integran nuestra red de integrantes, sus familias y colaboradores, ¡un año lleno de logros en todos los ámbitos!

Con nuevas metas y visiones, hacemos relevante un tema que debe estar en casi todas nuestras acciones: ESG y el compromiso con la sustentabilidad. Esta agenda impacta y se refleja en todos los países miembros y corporaciones de LAQI. Ante ello, deseamos desde este espacio contribuir con contenidos de calidad para enriquecer la percepción sobre el tema.

A través de este contenido, traemos caminos que pueden ser recorridos por corporaciones o presentados a equipos, ya que la búsqueda de la sustentabilidad necesita de un compromiso mutuo y conjunto.

Uno de nuestros objetivos es involucrar a nuestros **#LAQInoamericanos** en la búsqueda de la mejora continua, a través de información relevante, para que lideren el cambio. En LAQI, nuestro objetivo es compartir información valiosa para que los líderes se basen en la toma de decisiones con mayor firmeza.

En esta edición también preparamos el perfil de 16 integrantes de nuestra Organización muy comprometidos con el modelo de Responsabilidad Total de LAQI. Estamos orgullosos de presentarles a nuestra comunidad de miembros y observar su compromiso.

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

¡Hasta pronto!

Un abrazo fraterno,

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





*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

*[Handwritten signature]*

---

SECRETARIO

*[Handwritten signature]*

---

PRESIDENTE



## TEMPORADA 1 CONTENIDO

### MÓDULO 1

EP. 1 - FUTURO: VISIÓN Y  
PROSPECCIÓN

EP. 2 - EL PODER DE LA  
ESTRATEGIA.

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS  
RESULTADOS.

### MÓDULO 2

EP. 4 - EL ARTE DEL  
LIDERAZGO.

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y  
COMUNICACIÓN.

EP. 6 - EL SECRETO DE LA  
DELEGACIÓN.

### MÓDULO 3

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

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

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS  
RENTABLE DISTINCIÓN.



## ¿POR QUÉ DEBERÍAS ASISTIR?

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



**ESG**

**ESG Y COMPROMISO CON  
LA SOSTENIBILIDAD**

La Erradicación de la Pobreza: Pensamiento Sistémico en lo Social y la Educación para el Desarrollo Sostenible.



La pobreza implica más que la falta de ingresos y recursos productivos para garantizar medios de vida sostenibles. Sus manifestaciones incluyen el hambre y la desnutrición, el acceso limitado a la educación y otros servicios básicos, la discriminación y exclusión social, así como la falta de participación en la toma de decisiones. Varios grupos sociales soportan una carga desproporcionada de pobreza.

La erradicación de la pobreza debe integrarse en las políticas y acciones nacionales de acuerdo con los objetivos de desarrollo sostenible acordados internacionalmente que forman parte de la amplia Agenda 2030 para desarrollar un pensamiento sistémico a la comunidad empresarial y la comunidad educativa, para formar líderes verdes, para que todos tengan una mejor calidad de vida en lo económico, social, ambiental y cultural.

Acelerar acciones globales para un mundo sin pobreza

En su resolución 72/233, la Asamblea General proclamó el Tercer Decenio de las Naciones Unidas para la Erradicación de la Pobreza (2018-2027). También consideró que el tema del Tercer Decenio, a ser revisado en su septuagésimo tercer período de sesiones, debería ser «Acelerar las acciones globales para un mundo sin pobreza», en consonancia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El núcleo del presente informe consiste en un plan de acción interinstitucional para todo el sistema para la erradicación de la pobreza a fin de coordinar los esfuerzos del sistema de las Naciones Unidas, así como recomendaciones sobre cómo hacer efectivo el Tercer Decenio.

A medida que la comunidad internacional se embarca en el Tercer Decenio para la Erradicación de la Pobreza, se estima que 783 millones de personas vivían con menos de \$1,90 al día en 2013, en comparación con 1867 millones de personas en 1990. El crecimiento económico en los países en

desarrollo ha sido notable desde 2000, con crecimiento más rápido del producto interno bruto (PIB) per cápita que los países avanzados. Este crecimiento económico ha impulsado la reducción de la pobreza y la mejora de los niveles de vida. También se han registrado logros en áreas como la creación de empleo, la igualdad de género, la educación y la atención de la salud, las medidas de protección social, la agricultura y el desarrollo rural, y la adaptación y mitigación del cambio climático.

Sin embargo, las tasas de pobreza siguen siendo altas en muchos países de África y los países menos adelantados. En 2013, de los 783 millones de personas que vivían en la pobreza extrema, más de la mitad vivían en el África subsahariana y cerca de un tercio en el sur de Asia. Los focos de pobreza también afectan a los países de medianos y altos ingresos. En 2017, la pobreza laboral extrema seguía siendo generalizada, con más de 300 millones de trabajadores en países emergentes y en desarrollo con un ingreso familiar per cápita o un consumo inferior a \$1,90 por día.

Para erradicar la pobreza para 2030, dadas las tasas actuales de crecimiento demográfico, será necesario reducir en unos 110 millones cada año el número de personas que viven con menos de 1,90 dólares al día. El sistema de las Naciones Unidas desempeña un papel importante para hacer frente a ese desafío mundial. La presente sección resalta las áreas prioritarias de la respuesta del sistema de las Naciones Unidas como componente integral de la acción global para la implementación efectiva de la Agenda 2030. Si bien el apoyo del sistema de las Naciones Unidas es necesario, tendrá el mayor impacto cuando los países establezcan las políticas integradas adecuadas para

luchar contra la pobreza a nivel local, nacional y regional, con el apoyo de un entorno internacional propicio, como se reconoce en las resoluciones pertinentes adoptadas por los estados miembros.

**DIGNIDAD PARA TODOS EN LA PRÁCTICA:** Los compromisos que asumimos juntos por la justicia social, la paz y el planeta

Con el compromiso de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas en todas partes disfruten de paz y prosperidad, la Agenda 2030 volvió a señalar la misma promesa establecida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Sin embargo, la realidad actual muestra que, en un mundo donde producimos lo suficiente para alimentar a todos, 811 millones de personas no tienen suficientes alimentos y 44 millones corren el riesgo de caer en la hambruna (fuente: PMA), 2 mil millones de personas aún viven sin seguridad o agua potable, y 3.600 millones sin saneamiento gestionado de forma segura (Fuente: OMS y UNICEF). 1.300 millones de personas aún viven en la pobreza multidimensional (Fuente: PNUD), siendo casi la mitad de ellas niños y jóvenes.

La desigualdad de oportunidades —incluido el acceso a servicios clave, y la desigualdad de género— persiste, mientras que la desigualdad de ingresos aumenta considerablemente y, cada año, la brecha entre ricos y pobres se amplía aún más. El año pasado, mientras millones luchaban contra la erosión de los derechos de los trabajadores y la calidad del trabajo para llegar a otro día, el poder corporativo y la riqueza de la clase multimillonaria registraron un aumento sin precedentes.

La pobreza y la desigualdad no son inevitables. Son el resultado de decisiones



deliberadas o de la inacción que desempoderan a los más pobres y marginados de nuestras sociedades, violando sus derechos fundamentales. La violencia silenciosa y sostenida de la pobreza (exclusión social, discriminación estructural y desempoderamiento) hace que a las personas atrapadas en la pobreza extrema les resulte más difícil escapar y niega su humanidad.

La pandemia de COVID-19 puso de relieve esta dinámica, exponiendo las brechas y fallas del sistema de protección social, así como las desigualdades estructurales y diversas formas de discriminación que profundizan y perpetúan la pobreza.

Además de esto, la emergencia climática constituye una nueva violencia contra las personas que viven en la pobreza, ya que estas comunidades se ven sobrecargadas indebidamente por la ocurrencia más frecuente de desastres naturales y la degradación ambiental, lo que lleva a la destrucción de sus hogares, cultivos y medios de vida.

“La destrucción del medio ambiente, el ecosistema y la biodiversidad hace que las familias que viven en la pobreza sufran más que nadie”. (Christian, activista por la justicia social y ambiental, RDC).

Referencias - Fuentes  
 Department of Economic and Social Affairs Poverty United Nations



**Lic. Alfonso Navarro**



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

1

de cada 750 bebés  
nacidos tiene  
síndrome  
de Down

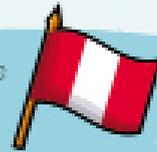


Colectivo 21  
Perú

## ¿Qué es el síndrome de Down?

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

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



## ¿Quiénes somos?

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



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



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

## Nuestras líneas de trabajo:



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



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



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



**Inclusión Laboral:** Talleres de preparación para el trabajo.



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

## Antes De Implementar Esg, Evalúe 8 Criterios

Muchos gerentes enfrentan desafíos antes, durante y después de la implementación de ESG en las empresas. Nuestra experiencia con la Plataforma Nobis apunta a los criterios que deben cumplirse cuando se toma la decisión de implementar ESG de forma intensiva y objetiva en el negocio. Así las cosas, selecciono ocho puntos clave a considerar antes de la implementación de ESG:

1. Dimensión cultural: Pregúntese sobre qué es la empresa y qué patrones culturales ha mantenido a lo largo del tiempo. En los últimos años, cuál era el patrón de relación que la empresa tenía con todos los públicos, con los empleados. ¿Qué elementos culturales están presentes?

a. ¿Era su empresa depredadora oportunista y desinteresada con los problemas internos y externos? Siempre y cuando hubiera mucha eficiencia y mucha ganancia financiera a expensas, por ejemplo, de condiciones más precarias en algunas áreas o deterioro ambiental. Este es un perfil de empresa depredadora.

b. Su empresa era innovadora, colaborativa, humanizada, enfocada en resultados. ¿Estuvo abierta o cerrada a la sociedad, a las innovaciones?

c. ¿Su empresa era social y ambientalmente responsable de lo que hace?

Estos diferentes perfiles o modus operandi son específicos de cada empresa, todos producen resultados y efectos también muy diferenciados entre organizaciones, y esto tiene que ver con estándares culturales, así que evalúe su empresa desde un punto de vista cultural.

2. Estrategias: pregúntese sobre las estrategias adoptadas en los últimos tiempos de este negocio. ¿Cuáles eran? ¿Presuponen un continuo medio, corto y largo plazo?

a. ¿Las estrategias se ocuparon de continuismos, incrementalismos? ¿De aversión al cambio?

b. ¿Fueron las estrategias audaces, transformadoras? Esto también le dará una señal sobre si tiene o no condiciones culturales para implementar ESG.

Por lo tanto, cuanto mayor sea la distancia entre el punto en el que se encuentra la empresa y el punto en el que se quiere llegar con ESG, mayor será el nivel de esfuerzo organizativo. Y costará, consumirá tiempo y recursos. ESG no es una moda, debe dosificarse intencionalmente para que pueda implementarse.

3. Direcciones organizacionales - La mayoría de las empresas ya tienen en sus declaraciones de misión, visión y valores los términos relacionados con la sostenibilidad, pero esto no significa que se compartan en la empresa, porque los valores no se construyen con frases listas, se construyen sobre las prácticas diarias y recurrentes que refuerzan las pautas.

a. La principal bandera de que estas prácticas y que estos valores están presentes son las personas. Así que la prueba de integridad estará entre los empleados, los clientes, las comunidades, las organizaciones con las que la empresa tiene el mayor contacto, sus proveedores, las audiencias con las que uno tiene una línea de interferencia, un nivel de influencia.

Por lo tanto, no se trata de cambiar las frases listas de la declaración, la visión, la misión y los valores, sino de validar si estas proposiciones son compartidas y visiblemente identificadas en el negocio.

4. Futuro del negocio y del sector a corto, medio y largo plazo. Observar de una manera muy franca sobre su empresa y cómo la ve usted en un año, cinco años, 10 o 20 años.

a. Es una preocupación relacionada con la perennidad organizacional. Cuán perenne será nuestro negocio si continuamos como estamos hoy.

5. Stakeholders: considere los gobiernos, la sociedad civil organizada, las comunidades que rodean a las empresas, la participación pública en el negocio, la actividad económica que realiza su empresa, no solo económica, sino también otras desde el punto de vista social y ambiental.

a. Es importante saber qué quieren los stakeholders respecto a su negocio. ¿Y esos anhelos están relacionados con su negocio y otros negocios en el mismo sector? Dichas dimensiones son lo suficientemente fuertes como para ejercer presión sobre su actividad.

b. Si las expectativas son muy diferentes a lo que hace la empresa, y los stakeholders influyen o ejercen una fuerte presión institucional sobre el negocio, la empresa tendrá problemas estructurales. Las empresas son más porosas de lo que les gustaría a sus gestores.

6. Personas y diversidad: y eso depende de cómo use la denominación para las personas que trabajan en su empresa. Es muy importante que usted identifique si la diversidad es un elemento y un indicador que está en sintonía.

a. La diversidad, la inclusión y la equidad son requisitos cada vez más fuertes para la supervivencia y el rendimiento empresarial.

b. Todos ellos son elementos que cada vez son más observados por el público. Incluso si todavía estamos

lejos de ser ideales, es necesario que haya un esfuerzo disciplinado y consistente en esta dirección a corto, mediano y largo plazo.

c. Atraer y retener talento con potencial de rendimiento garantiza mayores niveles de competitividad. No se trata de cuotas, se trata de desarrollar empresas inclusivas, diversas, equitativas y con alto desempeño organizacional.

7. Clientes: los clientes deben identificar que la empresa esté alineada con sus causas. Estos ya no tienen expectativas solo relacionadas con productos o servicios, ya no se trata solo de las especificaciones técnicas y la calidad del servicio, la conveniencia u otros atributos. Todos estos requisitos son importantes, sin embargo, los clientes están cada vez más interesados en si las empresas conectan con las causas que tienen, qué hacen para mejorar el mundo.

a. Y esta conexión a través de causas es un factor de compromiso del cliente en casi un 90%. Entonces, esto es estratégico para el propósito de crecimiento y mantenimiento de clientes, fidelización, compromiso, marca social, entre otros elementos tan importantes y que pueden representar un retorno equivalente sobre brand equity, la facturación, la rentabilidad y el valor de mercado.

8. Financiero: Es importante preguntarse si estas inversiones que la empresa está dispuesta a hacer están alineadas con la estrategia porque necesitan equilibrar los rendimientos financieros para el negocio.

a. Por lo tanto, cuanto más alineadas estén las decisiones ESG con su estrategia

a corto, medio y largo plazo, mejor debería ser el rendimiento económico y financiero.

b. Las presiones de los mercados financieros están aumentando cada vez más para los indicadores ESG. Están saliendo de un nivel normativo y asumiendo una naturaleza reguladora y coercitiva. Cada vez más, las empresas deben rendir cuentas no solo de los informes financieros, sino también de los informes sociales, ambientales y de gobernanza.

Cabe destacar que los ocho puntos aquí planteados deben ampliarse y profundizarse, con el fin de producir una configuración estructural favorable a la implementación de ESG como Vector Estratégico, capaz de generar valor compartido entre todos los agentes. <https://esg.nobisapp.com.br>



**Dra. Claudia Coser**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

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



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



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

## Los impactos ASG/ESG de sus compras. ¿Su empresa conoce cuáles son?

Todas las empresas, sin importar su tamaño ni el rubro en el cual operan, se desarrollan en un entorno que tiene mucha semejanza a un ecosistema, y dentro de sus características esenciales se destacan los balances que operan dentro del mismo debido a la interdependencia de sus partes. Las partes de un ecosistema ejercen una importante influencia entre sí, y cualquier modificación en el desempeño de una de ellas, sea en menor o mayor medida a todo el conjunto.

Dicho esto, en términos de competitividad empresarial, cada decisión que una empresa toma buscando objetivos de monetabilidad económica, deberá considerarse en función de los impactos económicos, sociales y ambientales que dichas decisiones ejercen sobre otros actores clave para su negocio, en lo que se conoce como la cadena de valor. Por ello, si bien históricamente, comprar y contratar eran procesos considerados como puras transacciones destinadas al abastecimiento, y de ahí que se las considerara como «de apoyo», hoy los líderes y directores

empresariales se dan cuenta que la competitividad y sostenibilidad de su empresa no depende exclusivamente de vender, sino también de saber saber y contratar.

Una gestión sostenible requiere no sólo de una toma de decisiones bajo el enfoque de triple dimensión, esto es, gestionando adecuadamente los impactos cruzados en los ámbitos económicos, sociales y ambientales, sino también tomar en cuenta los intereses y expectativas de nuestras partes interesadas, clave de nuestro negocio.

A medida que las empresas comienzan a incorporar la responsabilidad social y la sostenibilidad en sus operaciones, ahora también deben realizar un seguimiento del cumplimiento de ASG / ESG de los proveedores en sus cadenas de suministro de varios niveles. El enfoque de gestión ASG, o ESG según sus siglas en inglés, si bien tiene su origen en las Inversiones Sostenibles, son aplicables actualmente a los negocios en forma integral, aportando la base conceptual para la toma de decisiones

### Criterios ASG y subdimensiones

© LATAM QUALITY INSTITUTE



empresariales desde el enfoque del Ambiente, la Sociedad y la Gobernanza – ASG.

Un ejemplo de los Criterios ASG y su aplicación en mipymes - BID  
 Suponiendo que los objetivos de sostenibilidad y los KPI ya se hayan establecido, todo lo que falta es un marco para monitorear e influir en la mayor parte de sus redes de proveedores.

Los criterios ASG en la práctica, se combinan en uno o más de estos enfoques:

- Filtrado negativo: la exclusión de vinculaciones basada en un factor o combinación de factores tales como consideraciones éticas, de valores o

religiosas; el incumplimiento de estándares y estándares internacionales.

- Filtrado positivo: desarrollar vinculaciones de manera consciente en las empresas con una buena puntuación en criterios ASG.

- Compromiso: implicarse con las empresas en las que se invierte en asuntos ASG, tales como remuneración de los ejecutivos, derechos de los accionistas, diversidad e información sobre los riesgos climas.

- Integración: la incorporación explícita de la evaluación de riesgos y oportunidades ASG junto con el análisis financiero tradicional.

- Temática: inversiones held en te-

mas de sostenibilidad tales como el agua, bajas emisiones de carbono o adaptación al cambio clima.

- Impacto: inversiones realizadas con intención de generar un conjunto bien definido de objetivos sociales o ambientales junto con unos objetivos financieros; por ejemplo, inversión en fondos de bonos sociales en áreas como la educación o la vivienda asequible.

Esquema de evaluación de S&P Global basado en criterios ASG

La actividad de compras es esencial y resulta cada vez más estratégica para las empresas, ya que todo peso ahorrado se refleja en forma directa en la cuenta de resultados; pero ¿ahorrar es siempre algo bueno?

Cuando una empresa ahorra, lo hace esencialmente en base a dos alternativas: A) mejoras de gestión, innovación, diferenciación, etc.; y B) reducción de precios de sus abastecedores.

Ahora bien, en la opción B, todo precio tiene una elasticidad, esto quiere decir que cuando los abastecedores reducen sus precios para ganar un contrato, en base a razones ajenas a mejoras de gesti-

ón, innovación, diferenciación, etc., podemos estar en presencia de impactos muy negativos que, de un modo u otro, y más temprano que tarde, implicarán un riesgo para la empresa compradora.

Estos impactos muy negativos podrían basarse en prácticas de precarización laboral, desinversión en seguridad e higiene, ausencia de estándares ambientales, vulneración de derechos humanos en colaboradores y la comunidad en la que opera, etc.

Algunas empresas confían su gestión a criterios de cumplimiento, en base a la normativa vigente, como si esta cobertura los dejaría a salvo de la totalidad de riesgos empresariales, pero esto no es así, el así llamado compliance es condición necesaria pero no suficiente para gestionar adecuadamente impactos y riesgos que pueden no estar penados según la ley, pero que generarán grandes perjuicios si no son identificados tempranamente para una gestión eficiente.

El valor de una empresa está cada vez más relacionado a los intangibles que posee y que gestiona, y dentro de ellos, la reputación o el valor de marca dependen cada vez

más de la percepción que se construye en los públicos clave con los que la empresa opera.

Si los proveedores se perciben como meros engranajes de un mecanismo de abastecimiento, seguramente no estarán estimulados a superarse en sus desempeños, y sin su mejor esfuerzo y aporte, difícilmente se pueda llegar a buenos resultados.

Por ello, el proceso de Due Diligence, entendido como la gestión empresarial proactiva y exhaustiva de impactos en la cadena de valor, y más específica, en los procesos de abastecimiento y compras, con un enfoque de triple dimensión (económica, social y ambiental), resulta imprescindible.

De manera complementaria, la implementación de un Protocolo Corporativo de Gestión Sostenible de Proveedores será la respuesta para una gestión que contemple estos impactos y riesgos y promueva condiciones específicas de relacionamiento con proveedores, en base a las categorías que se han ecido de partir del proceso de Due Diligence. Por ello, toda empresa que quiera lider su mercado diferenciándose positivamente bajo el enfoque de la

sostenibilidad, debería adoptar una postura proactiva en cuanto a conocer estos impactos, para diseñar un plan de respuesta, anticiparse a riesgos potenciales y gestionar adecuadamente sus compras.



**Lic. Fernando Passarelli**



**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.**



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

## ¿El enfoque ESG supera al de sostenibilidad?

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

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

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

ESG y Sustentabilidad tienen algunas similitudes en el sentido de que abor-

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

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

### Principales diferencias

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

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

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

### Transición a ESG

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

ESG se está convirtiendo en una métrica importante donde las empre-

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

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



**Lic. José Miguel Yturralde**



**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](http://WWW.SOMAEXPRESS.COM.BR)

**ENTREVISTA**

# **ESPECIAL**



**FAMASTER**

**FACULDADE MÁSTER DO PARÁ**  
**FAMAP**

## FACULDADE MÁSTER DO PARÁ — FAMAP

*La institución pretende ser un referente educativo de desarrollo social y agente en la formación profesional, manteniendo la proximidad a diferentes colectivos e implementando acciones sostenibles*

Dedicada a la prestación de servicios educativos para la Educación Superior, con licenciaturas, titulación, cursos superiores tecnológicos, así como programas de posgrado, Faculdade Máster do Pará (FAMAP) está en el mercado desde 2012 y es la primera facultad presencial en el municipio de Parauapebas, en el estado de Pará, Brasil.

La directora ejecutiva Genecy Roberto dos Santos Bachinski explica que la institución inició sus actividades con el curso de Administración y luego En-

fermería, Nutrición, Gestión Comercial, Farmacia, Ingeniería Ambiental, Administración en EAD, Biomedicina, Agronomía, Psicología, Pedagogía, Logística, Tecnología de la Información, Recursos Humanos, entre otros.

«Como FAMAP fue la primera universidad presencial en Parauapebas, fue un desafío posicionarnos en el mercado, porque todo lo que era necesario para construir la institución, recibir una comisión del Ministerio de Educación, así como otras actividades relacionadas



con la prestación de servicios educativos, no tenía en el municipio», comenta sobre los desafíos superados al inicio del trabajo.

Sin embargo, la institución nunca se ha apartado de su objetivo principal: servir a los estudiantes con excelencia. Genecy Bachinski afirma que, para que esto se hiciera realidad, era necesario buscar recursos fuera de la ciudad, lo que significaba un gran reto. «Pero hoy, lo hemos superado, y FAMAP es la mejor Facultad

del municipio de Parauapebas», refuerza.

Por lo tanto, con el objetivo de ser una referencia educativa de desarrollo social y agente en la educación profesional, la misión de la institución es formar y capacitar profesionales éticos, en línea con las tendencias y demandas del mundo del trabajo, contribuyendo al desarrollo social y la mejora de la calidad de vida de la sociedad.



Así, permite al estudiante una enseñanza que permita la construcción del conocimiento, buscando elevar las habilidades técnicas y de comportamiento, contribuyendo también para el desarrollo social y económico de Brasil. También estimula el conocimiento y la comprensión de los problemas actuales, favoreciendo la prestación de servicios especializados a la comunidad.

En vista de ello, Genecy Bachinski llama la atención sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, señalando que FAMAP opera considerando dichas pautas y creyendo que todas las empresas deben centrarse en ellas. También destaca la relación de la organización con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

«La alineación con la Agenda 2030 es esencial para el pla-

neta, así como para el emprendimiento social, considerado un campo de conocimiento y acción práctica en el contexto socioambiental reciente, ya que comenzó a abordarse como concepto a principios de la década de 1980», comenta.

Sin embargo, señala que esto no significa que las acciones en el sector social solo surgieron a partir de este período. «Por lo contrario, la esencia que existe en el concepto básico de emprendimiento social existe desde hace mucho tiempo», subraya, señalando que el caminar de un movimiento más amplio de carácter global figura en la Agenda 2030 – ODS.

La directora ejecutiva enfatiza que esto refleja un amplio deseo de varias naciones e individuos alrededor del mundo, entrelazados en la búsqueda de objetivos comunes que deben alcanzarse con urgencia, como la reducción de la pobreza, la regeneración ambiental, la educación básica de calidad, el consumo consciente, la reducción de las desigualdades sociales, entre otros.

### **Actuar con Responsabilidad Social**

A actuación pautada en la Responsabilidad Social Corporativa y la calidad es una de las claves en FAMAP. Con este fin, Genecy Bachinski comenta que ya se han implementado una serie de proyectos dirigidos al bienestar de diferentes grupos, que van desde los colaboradores y sus familias hasta la comunidad externa, con sus necesidades.

Entre las diversas iniciativas implementadas, se encuentra la dirigida a la educación ambiental en una escuela municipal de Parauapebas, la implementación y asistencia panorámica en el proceso de licenciamiento ambiental dirigido a la actividad de cría de cerdos y la expansión de áreas verdes urbanas, pensando en la Responsabilidad Social. Además, también existe la implementación de la Clínica Escuela de Psicología dentro de la institución, dirigida a la población, especialmente a personas con enfermedades crónicas, como obesidad, hipertensión, así como la Escuela Clínica de nutrición y enfermería, y el programa de seguimiento del egresado y empleabilidad.

El programa de becas Bolsa FAMAP beneficia a estudiantes en estado de vulnerabilidad económica. El proyecto destinado a aumentar la conciencia de la atención de la salud se guía por fechas especiales. Un ejemplo es el mes de septiembre, cuando los estudiantes hacen el Septiembre Amarillo, con conferencias dirigidas a la prevención del suicidio.

En proyectos de desarrollo sostenible, así como en proyectos de educación ambiental, que, a pesar de no tener medición de impacto, se están aplicando y son la base para la creación de programas científicos, se aborda el tema de la contaminación por metales provenientes de la minería: recurso hídrico.

Ese aspecto también relaciona análisis de la reutilización de efluentes tratados en plantas de tratamiento en el munici-

pio de Parauapebas, la concientización socioambiental de la población de la ciudad en tiempos de pandemia, los factores e índices de quejas sobre incendios urbanos y la importancia de implementar la recolección selectiva.

«FAMAP desarrolla diferentes trabajos con la comunidad, ya que somos conscientes de que la empresa ética es aquella que practica un conjunto de principios y valores que guían la conducta de la organización y sus miembros, asegurando que las acciones estén precedidas por una reflexión sobre lo que es correcto en el contexto moral y las reglas que conducen las buenas relaciones», comenta Genecy Bachinski.

La directora hace hincapié en que la organización respeta los principios básicos de la gestión empresarial, que incluyen la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad empresarial. «Para ello, podemos afirmar que, durante nuestra jornada, surgen retos, como determinar resultados económicos, considerar requisitos legales y evaluar deberes éticos», confirma.

Además, señala el gobierno corporativo de FAMAP como un sistema funcional, que ha generado una excelente reputación para la institución y ha mejorado su valor económico y su relación con las audiencias internas y externas, aportando perennidad a la empresa. También llama la atención sobre la intención de expandir sus proyectos a otros lugares de Brasil.

Genecy Bachinski señala que el trípode ESG es de gran importancia, con-

siderando estas prácticas, relacionadas con los ámbitos ambiental, social y corporativo, un nuevo concepto de gestión organizacional que se ha popularizado en Brasil en los últimos años. Además, ha pasado a formar parte de FAMAP, ya que la estrategia es desarrollar directrices y recomendaciones de buenas prácticas», comenta.

### **Cercanía a clientes y colaboradores**

FAMAP trabaja de manera institucionalizada, con sus propios proyectos, objetivos y metas. En vista de esto, todos los colaboradores reciben capacitación para actuar de acuerdo con programas, objetivos y metas, que son a través de objetivos estratégicos divididos según la naturaleza, el tiempo y la forma.

La institución tiene objetivos generales y específicos. El primero se refiere a la organización en su conjunto, con la estipulación de una tarea de alta dirección, y el segundo, a su vez, se refiere a áreas, departamentos y proyectos privados de la institución. Además, la rutina ocurre con el Plan de Acción (5W2H) y el estímulo se produce por plan de cargos y salarios y reconocimiento por mérito.

Según Genecy, respecto a las estrategias de aproximación con los clientes, la institución implementa acciones de extensión inclusivas con sus estudiantes actuales, graduados y empresas asociadas, contribuyendo activamente. Utiliza como ejemplo las acciones de educación ambiental, cuidado de la salud, entre otras.

A su vez, en el entorno virtual de aprendizaje, FAMAP promueve acciones para establecer el método de aprendizaje con toda la comunidad académica. El director ejecutivo señala que, por este hecho, durante todo el período de la crisis sanitaria de la covid-19, los estudiantes y la institución no tuvieron mayores problemas.

Para ello, algunas de las estrategias adoptadas fueron: formación de líderes sobre el rol de FAMAP en la sociedad, adopción de políticas inclusivas a la comunidad académica, acciones de extensión, ser parte del pilar institucional, políticas de becas y convenios con instituciones privadas y públicas.

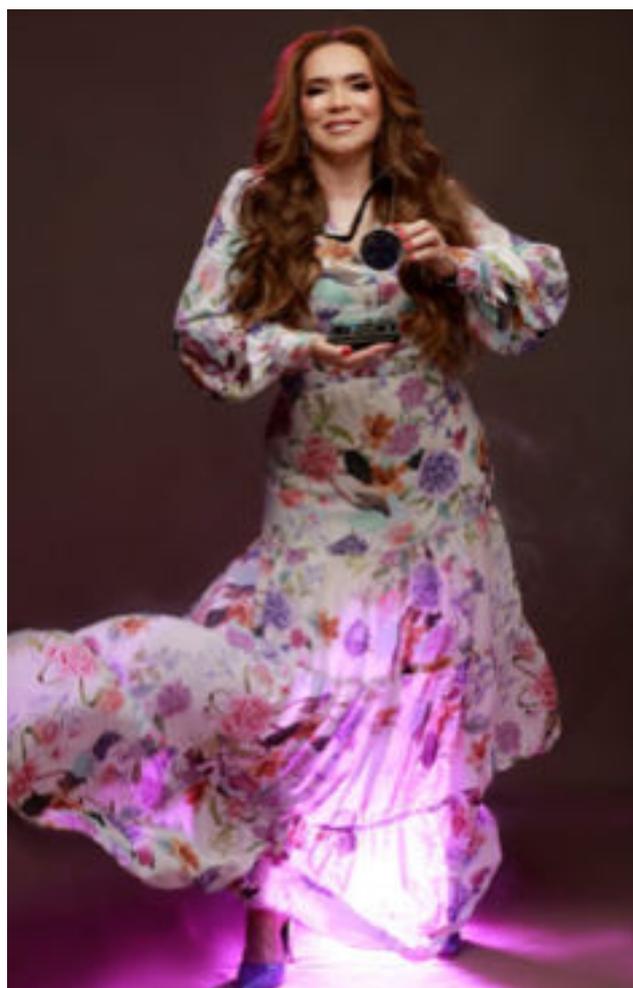
A través de la Comisión Permanente de Evaluación (CPA), la facultad aplica semestralmente cuestionarios que tienen como objetivo evaluar a todos los sectores y profesionales en el liderazgo de la institución. Genecy Bachinski explica que el formulario se produce en línea tanto por estudiantes como por colaboradores internos y externos como miembros de la comunidad local, e identificarse es opcional.

«Se recibe la demanda por parte del sector de defensoría del pueblo de la institución, analizada y resuelta con posterior devolución al denunciante o informante. Además, el defensor del pueblo de la institución realiza cada seis meses el informe del defensor del pueblo, un resultado que se divulga a todos los estudiantes y se comunica en general», explica.

La institución también tuvo que implementar cambios, especialmente en el escenario actual, considerando la pan-

demia de la covid-19. Con esto, la empresa tuvo que adaptar y estructurar todas las clases presenciales para las clases a distancia. «Muchas personas tenían prejuicio con clases remotas, grabadas y en vivo, pero este tabú se rompió con la pandemia», comenta.

Apuntando hacia futuro cercano, Genecy Bachinski describe nuevas implementaciones. Teniendo en cuenta que FAMAP es conocida por su excelencia, se está implementando un programa de Compliance, teniendo como principales lineamientos: contexto de organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora continua.





# NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

## ESG Y COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

«La sostenibilidad es satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades». Conocida en diferentes medios y citada muy a menudo, la definición de sostenibilidad de las Naciones Unidas (ONU) es incorporada por empresas que apuntan al bien común y al éxito empresarial.

Esto se debe a que la audiencia está más atenta al backstage de la producción, preocupada por los procesos, recursos y formas adoptadas para el producto deseado. Aunque la ONU la haya firmado en 1983, esta definición se vuelve actual, dada la necesidad y urgencia de adoptar medidas vinculadas a los diferentes campos de la sostenibilidad.

En vista de ello, es necesario comprender, en primer lugar, los puntos que cubren la sostenibilidad ambiental y ecológica, empresarial, social y económica. Como su nombre lo dice, el medio ambiente enfatiza el uso consciente de los recursos naturales, con el objetivo de no agotamiento para las próximas generaciones.

Por otro lado, el negocio está relacionado con los valores ambientales y sociales implementados por la corporación. Estas iniciativas, además de la colaboración con el entorno, generan reputación positiva frente a los consumidores, que terminan convirtiéndose en propagadores de la responsabilidad de esta organización e incluso de la marca.

La mejora en la calidad de vida de las personas, de las comunidades, está relacionada con la sostenibilidad social. En este contexto, se evidencian las garantías de acceso a servicios básicos, como educación y salud, empleo y vivienda, así como la reducción de la desigualdad social.

Y en la parte económica, es uno de los grandes retos: el desarrollo, la generación de empleos y ganancias, así como la eliminación de prácticas que dañan el medio ambiente. En este contexto, la sociedad necesita entrenar para producir, distribuir y utilizar lo que se produce. También enumera la distribución más justa del ingreso.

Aunque el ámbito empresarial tiene una definición de sostenibilidad, las empresas están vinculadas a la mayoría de las acciones sostenibles, ya que cualquier iniciativa relacionada con el desarrollo sostenible se lleva a cabo en forma de cadena, es decir, casi todas dependen de un esfuerzo mutuo y conjunto.

A esto también se relacionan puntos ya conocidos, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las prácticas ESG —acrónimo de Environmental, Social and Governance—. Según la ONU, los 17 objetivos son tan ambiciosos e interconectados, ya que abordan los principales desafíos de desarrollo que enfrentan las personas en el mundo.

Del mismo modo, la ONU enfatiza que ESG se trata de la sostenibilidad corporativa en sí misma, porque una corporación que cumple con dichas prácticas entiende sus impactos negativos y positivos en la sociedad y puede buscar soluciones, también puntuando la necesidad de minimizar los negativos y potenciar los positivos.

En resumen, las acciones ESG no se ven como una evolución de la sostenibilidad corporativa, sino más bien como la sostenibilidad corporativa en sí misma. Y todo esto, como se mencionó, ocurre en forma de cadena, ya que los objetivos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible también son pautas de prácticas ESG.

## Los caminos necesitan estar en evidencia

También se conoce el método para que una empresa sea sostenible: los 10 principios del Pacto Mundial. En materia de derechos humanos, el mundo empresarial está llamado a respetar y apoyar los derechos reconocidos en su área de influencia, así como a garantizar la no participación de la empresa en las violaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) llama la atención sobre la importancia de implementar los ODS. El desempeño de manera responsable y la búsqueda de oportunidades para la promoción del desarrollo sostenible hacen que las empresas aporten fundamentalmente a lograr esta agenda.

También subraya que estos objetivos tienen por objeto el logro de los derechos humanos de todos, haciendo hincapié en las responsabilidades relativas al respeto, la protección y la promoción de los derechos y libertades fundamentales, sin distinción de raza, etnia, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento, discapacidad u otra condición.

En el ámbito del trabajo, la corporación debe estar atenta a las siguientes acciones: apoyar la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva; eliminar to-

das las formas de trabajo forzoso; erradicar todas las formas de trabajo infantil de la cadena de producción; y fomentar prácticas que eliminen cualquier tipo de discriminación en el empleo.

Así, la OIT destaca el concepto de trabajo decente, que consiste en promover oportunidades para que hombres y mujeres obtengan una actividad productiva y de calidad, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, considerada como condición fundamental para superar la pobreza y reducir las desigualdades sociales.

También es un punto central para alcanzar los ODS, especialmente el 8, que busca promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, pleno y productivo y decente para todos. Las principales características del trabajo decente se han incluido ampliamente en otras FDS.

Respecto al medio ambiente, las directrices son estas: asumir prácticas que adopten un enfoque preventivo, responsable y proactivo de los desafíos ambientales, desarrollar iniciativas y prácticas para promover y difundir la responsabilidad social y ambiental y fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente responsables.

Vinculados a este campo están los empleos verdes, que reducen el impacto ambiental de las empresas y los sectores económicos a niveles que son al menos sostenibles. Según la OIT, estos puestos pueden crearse en todos los sectores y empresas, en zonas urbanas o rurales, desde el trabajo manual hasta el trabajo calificado y en todos los países, independientemente del desarrollo.

Los empleos verdes también pueden entenderse como la protección de los ecosistemas y la biodiversidad, la reducción del consumo de energía, materiales y agua a través de estrategias de alta eficiencia, la descarbonización de la economía y la minimización o evitación de todas las formas de contaminación o producción de residuos.

Este concepto resume la transformación de las economías, las empresas, los entornos de trabajo y los mercados hacia una economía sostenible que proporcione trabajo decente con bajo consumo de carbono. A su vez, los empleos verdes no pueden considerarse sinónimo de empleos decentes.

### **Apuntando hacia el futuro**

Para el mundo del trabajo y el trabajo decente, el desarrollo industrial es fundamental, especialmente cuando se trata de un desarrollo

inclusivo, innovador y sostenible. Por lo tanto, los proyectos de desarrollo de infraestructura con un requerimiento intensivo de mano de obra generan beneficios relacionados con el empleo para hombres y mujeres que viven en la pobreza.

En el centro de las políticas para el crecimiento y el desarrollo sostenibles e inclusivos, el trabajo decente se destaca en la Agenda 2030 como un objetivo de justicia social. Según lo establecido por la OIT, es necesario crear más de 600 millones de nuevos puestos de trabajo para 2030 sólo para mantenerse al día con el crecimiento de la población en edad de trabajar.

También es necesario mejorar las condiciones de más de 700 millones de mujeres y hombres trabajadores. Por lo tanto, al colocar la creación de empleo en el centro de la formulación de políticas económicas y los planes de desarrollo, será posible aumentar las oportunidades de trabajo decente, así como un crecimiento más sólido e inclusivo capaz de reducir la pobreza.

También es necesario considerar que las micro, pequeñas y medianas empresas son las principales creadoras de empleo en el mundo, ya que concentran al menos dos tercios de todos los empleos

en todo el mundo. A su vez, las pequeñas empresas a menudo están en el sector informal, donde las condiciones no están reguladas en la práctica.

En vista de esto, las pequeñas empresas deben recibir apoyo en los próximos años a medida que los mercados laborales se transforman y se fortalece la actividad empresarial. Las políticas también tendrán que reflejar y responder a la diversidad de las nuevas empresas en términos de tamaño, estructura y sector.

Además, los esfuerzos deben seguir la idea de facilitar el acceso a la financiación y crear las condiciones adecuadas para permitir que las empresas prosperen. Como puntaje de trabajo, las condiciones de trabajo deben mejorarse y las micro, pequeñas y medianas empresas deben ser monitoreadas en su transición a la economía formal.

Esas oportunidades deberían llegar a diferentes grupos, incluidos los jóvenes. Según la OIT, la proporción mundial de jóvenes que están desempleados y no asisten a sistemas de educación o formación es más de uno de cada cinco. Aquellos que abandonan la escuela temprano son los que tienen más probabilidades de ser retenidos en sus trabajos.

También es necesario comprender que la experiencia del desempleo al comienzo de la vida profesional puede dejar profundas secuelas que perjudican las perspectivas a largo plazo del trabajo y de la vida. Por lo tanto, implementar un círculo virtuoso de educación y capacitación, de mayor productividad, producirá grandes beneficios a nivel social y económico.

Para ello, una forma es desarrollar estrategias para promover el empleo juvenil, que equilibren una iniciativa de crecimiento integrado y la creación de empleo a través de intervenciones específicas, como la asistencia para la búsqueda de empleo o medidas para apoyar a los jóvenes empresarios.

Otro punto es la reducción de la insuficiencia de habilidades a

través de iniciativas de formación que respondan a las necesidades del mercado laboral y la introducción de módulos de experiencia profesional en educación técnica y formación profesional, así como formas innovadoras de protección social.

### Referencias

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

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_610270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_610270.pdf)

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

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





# REPORTAJE ESPECIAL

## FONNTES GEOTÉCNICA LTDA

*Ubicada en la cuna de la minería en Brasil, la empresa se guía por la responsabilidad y la confiabilidad, siendo una referencia en soluciones geotécnicas*

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 Empresa de ingeniería aplicada a la Minería y Construcción Pesada, Fonntes Geotécnica lleva más de una década en el mercado. Ubicada en el estado de Minas Gerais, centro del Cuadrilátero de Hierro (en portugués: Quadrilátero Ferrífero), cuna de la minería en Brasil, la organización nació del deseo de ofrecer ingeniería especializada, que uniera co-

nocimientos académicos, ideas innovadoras y principios sostenibles.

El CEO y fundador, Michel Fontes, recuerda el inicio de las actividades. Señala que el principal reto, entre los muchos que surgieron en esta etapa del negocio, fue enumerar las variables y establecer medidas de control. «El inicio de una obra se encuentra en un entorno de infinidad de variables, cuyo desconocimiento de estas puede llevar al fracaso un gran proyecto», señala.

Michel también cita la oscilación económica del mercado donde se insertó





el proyecto, así como la competencia, que a veces es injusta e incongruente, y la falta de datos técnicos para la construcción de un buen proyecto. «Estas variables, si no se conocen completamente, deben controlarse dentro de un rango respaldado por el proyecto de su empresa», comenta.

En vista de ello, la empresa tiene la misión de ser una referencia en soluciones geotécnicas en el mercado nacional, con el objetivo de aumentar anualmente la cantidad de servicios prestados a nuevos clientes. Para ello, sus valores son: excelencia, personas, colaboradores altamente cualificados y motivados, innovación, fiabilidad, ética y cooperación.

En este contexto, una de las directrices destacadas por el CEO es la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que establece estándares internacionales, en los que cada miembro debe ser un agente activo y responsable de las métricas de viabilidad e implementación de los objetivos. Y eso está en todas las acciones de la compañía. «Hemos asumido este compromiso desde el momento en que se estableció y hemos definido un horizonte claro para la empresa y sus colaboradores, para que, junto con las políticas nacionales e internacionales, logremos los resultados esperados», afirma. Así, Fonntes cuenta con políticas sociales y ambientales alineadas con el principio de desarrollo sostenible.

Como empresa activa en el mercado minero, todos los proyectos tienen la esencia de ofrecer soluciones capaces de mitigar problemas de impacto socioeconómico y ambiental. «Nos impulsa la innovación, la ingeniería, siempre a favor de la ingeniería misma», enfatiza Michel sobre las iniciativas que involucran a todo el equipo.

La empresa también ha desarrollado proyectos de estructuras de contención de aguas, popularmente llamadas ECJ, que tiene como objetivo reducir los impactos de una posible interrupción de las represas mineras. «Mejoramos el concepto de descarac-



terización de presas con el objetivo de la incorporación responsable de la estructura al medio ambiente, reduciendo la emisión de contaminantes y ampliando la circulación de O<sup>2</sup>», explica. También comenta que, en un mercado cada vez más globalizado, la alineación con la Agenda 2030 de la ONU es esencial, así como la proyección como un jugador que tiene el potencial y la capacidad de viajar en todos los países. «Actualmente, hemos ampliado nuestro mercado, y considero que podemos multiplicar las directrices», enfatiza el CEO.

También considera que el trípode ESG es fundamental tanto para Fonntes como para todo negocio que necesite verse a sí mismo como un modificador del entorno. Según Michel, agregar políticas ambientales impacta directamente en las relaciones sociales, que están dictadas por el modelo de gobernanza empleado.

### Atención interna y externa

Michel enfatiza que Fonntes Geotécnica busca impresionar la excelencia basada en la relación smart money. «Vendemos inteligencia empresarial e imprimimos en nuestros proyectos la calidad necesaria para ser considerada única», garantizando que esto se vincula directamente a sus stakeholders.

Hacia afuera, la empresa asume, en todos los frentes de proyecto, el papel social alineado con la necesidad de



promover el desarrollo local donde opera, la lucha por la contratación de mano de obra y el desarrollo de proveedores locales. A su vez, los desafíos surgen cuando los sitios son de infraestructura pequeña y con bajo nicho de proveedores.

Con los clientes, el CEO resalta que hay un trabajo a cuatro manos, donde se busca entender para poder atender, asumir cuando haya dudas y entregar el bono de un producto único. Además, se escuchan audiencias internas y externas, ya que se está promoviendo la gestión participativa. «Es un proceso democrático, que tiene sus bases manejadas por los lineamientos de la empresa», confirma.

Michel comenta que la meta es un proceso establecido para el grupo. «La empresa/grupo tiene un modelo de gobernanza, donde alentamos a los líderes a definir objetivos y metas individuales para cada proyecto. La matriz multidisciplinaria de la empresa relaciona la producción de lo mejor de los productos y la nivelación de los profesionales en la fase de desarrollo de los proyectos», explica. El personal técnico-administrativo está compuesto por un equipo de profesionales dedicados a servir de manera responsable y ética, de manera dinámica. Con este fin, la empresa invierte continuamente en la mejora de sus colaboradores, asegurando el compromiso con los clientes, basado en la calidad, que tiene como objetivo la satisfacción total de las partes interesadas.

Además, todos los procesos están debidamente mapeados, donde se establecen claramente las acciones de los respectivos profesionales involucrados en los proyectos. Como parámetro regulatorio, actúa en la organización de los involucrados en la empresa, estableciendo las jerarquías de gestión de este proyecto.

En el campo del Compliance, Fonntes, a través de un proyecto, establece las políticas de la empresa en la adquisición de bienes y servicios. Por lo tanto, las pautas conducen al máximo negocio con una mirada a la relación cliente-proveedor, la calidad y el plazo. Además, la organización garantiza estándares de excelencia en un mercado competitivo.

Siempre en este punto de vista, Michel señala que, muchas veces, solo se puede determinar la calidad en la fase de uso y aplicación del bien o servicio, aumentando el riesgo para el negocio. Además, Fonntes se ha ido adaptando de manera actual a los cambios. «El principal impacto es poder decir que somos una empresa actualizada. Solemos decir que tenemos un perfil camaleónico», comenta.

El CEO concluye haciendo hincapié en la importancia del trípode ESG, que establece el equilibrio y la supervivencia de un negocio. «Cualquiera de las fases que no funcionen correctamente influirán en el resultado final. En el aspecto de una buena gestión, es importante equi-

librar entre las tres fases. Una empresa vive de la credibilidad ganada, reflejo de una buena reputación», concluye. 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.

«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 mencionábamos antes, de no usar el automóvil, trabajar 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 reducir 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 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 Committee. 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.

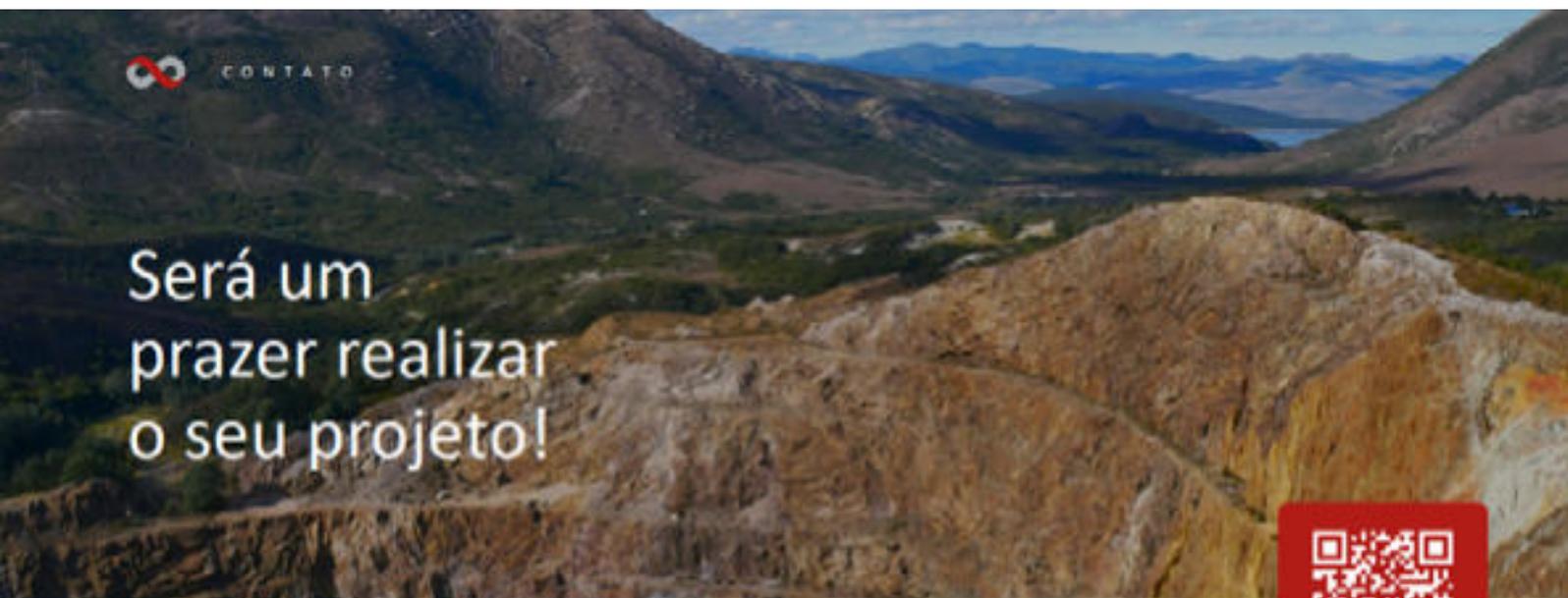


## Responsabilidad e Confiabilidad

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 información 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 em 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 comunicación 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.



 CONTATO

Será um  
prazer realizar  
o seu projeto!



www.fontesgeotecnica.com  
+55 (31) 3582-9185 | +55 (31) 3582-9186  
Av. Otacilio Negrão de Lima, 2837 - São Luiz - Belo Horizonte - MG

# CONSTRUIR PROJETOS ÚNICOS É O NOSSO FORTE



## NOSSOS SERVIÇOS

- ENGENHARIA GEOTÉCNICA
- INVESTIGAÇÃO GEOLÓGICA/GEOTÉCNICA
- ESTUDOS AMBIENTAIS
- ENGENHARIA DE REGISTROS  
ENGINEERING OF RECORDS (EOR)
- HIDROLOGIA E HIDROGEOLOGIA
- ATO - ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DE OBRAS
- SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA - SIG
- ENSAIOS GEOTÉCNICOS DE LABORATÓRIO

## POR QUE ESCOLHER A FONNTES?

Há dez anos no mercado, priorizamos a excelência em toda cadeia de serviços, buscando soluções e resultados que excedam as expectativas;

Nossa estrutura verticalizada garante aos nossos parceiros projetos personalizados, que se adequam a real necessidade;

Garantimos a redução de tempo e ruídos na informação, através da análise do contexto geral e uniformidade na interpretação dos dados;

Nossos profissionais são altamente qualificados e garantem a solidez do nosso padrão de qualidade.



**INOVAÇÃO E  
PIONEIRISMO**



**ESTRUTURA  
VERTICALIZADA**



**EQUIPE  
MULTIDISCIPLINAR**



**FLEXIBILIDADE  
JUNTO AO CLIENTE**



Acesse  
nossas redes!

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

[comercial@fonntesgeotecnica.com](mailto:comercial@fonntesgeotecnica.com)

+55 (31) 3582-9185 | +55 (31) 3582-9186

Av. Otacílio Negrão de Lima, 2837 - São Luiz - Belo Horizonte-MG

# RE POR TA JES



## PANATRASLADOS E TREINAMENTO LTDA

Panatraslados es una agencia de viajes y operadora de turismo en Panamá. Con actividades en el mercado desde diciembre de 2009, la empresa brinda servicios a turistas que visitan el país, así como a residentes. Con vocación de servicio, la organización se posiciona como la mejor opción en el segmento.

Rubén Hall, responsable del área de mercadeo y publicidad de la empresa, explica que Panatraslados ha implementado un programa de Calidad enfocado en la eficiencia y la productividad, que se traduce en la satisfacción y lealtad del cliente. También llama la atención sobre el nivel de adaptación de la empresa a la dinámica del mercado y la capacidad de innovación y cambio.

«Un producto incapaz de competir es, por lo general, un producto de escasa calidad», señala Rubén. Así, la agencia se

especializa en traslados turísticos en la ciudad y provincias. Con excelentes guías que conducen al turista a un divertido recorrido, la empresa ofrece diferentes opciones de paquetes turísticos de acuerdo con las diferentes realidades.

Entre los servicios disponibles, se encuentran los paquetes turísticos, siendo los que relacionan San Blas, playas, montañas, visita al Canal, city tour, con todos los resorts incluidos, así como alojamientos y traslados a Playa Blanca y puerto de cruceros.

La agenda con metas y objetivos de desarrollo sostenible (ODS) es una de las directrices de la compañía, dada la clara visión de la compañía sobre la importancia del desarrollo sostenible para garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, el servicio ambiental y el bienestar social.





Rubén Hall enfatiza el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, que se destaca en la etapa de emprendimiento, a través de la cual la organización innova, produce y desarrolla con seguridad de ideas, compromiso y comportamientos éticos, relacionándose también con la comunidad.

Panatraslados prioriza la identificación de las acciones con las que la comunidad local se beneficia a través de la presencia de empresas, así como ofrece a los turistas la posibilidad de colaborar con actividades comunitarias o en proyectos de desarrollo y conservación.

Al contribuir a la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos, la empresa señala que se esfuerza en garantizar que el equipo de trabajo sea el más productivo, pueda eliminar tareas innecesarias, establecer prioridades, mantener una comunicación eficiente y aprovechar la tecnología.

Según Rubén Hall, la empresa también implementa estrategias responsables para lograr la satisfacción de sus grupos de interés. Él cuenta que, para las partes externas e internas, se establecen objetivos claros, análisis y priorización de las partes interesadas, así como comunicación de manera regular.

Aun en la prestación de servicios con excelencia, la empresa cuenta con políticas de servicio, planes de contingencia y cultura de cumplimiento. Ante ello, Rubén Hall destaca la importancia de una buena gestión, ya que también reduce el margen de error, potencia la comunicación interna, facilita la actuación integral y mejora la seguridad de la organización frente a los clientes.



**PANA**Traslados 

Vive la vida. nosotros te llevamos.

**AGENCIA DE VIAJES**



# *Ven a conocer* *★ Panamá ★*

- **Traslados Aeropuerto / Hotel.**
- **Paquetes turísticos (San Blas, playas, montañas, tránsito por el canal, city tour, resorts todo incluido).**
- **Hospedajes.**
- **Traslados a Playa Blanca y**
- **Puerto de cruceros.**

**Reservas y Cotizaciones:**

☎ +507 6500-7970 ☎ Oficina +507 345-6870

✉ panatraslados@gmail.com 📷 panatraslados507

## FILIPPE MAIA BROETO ADVOCACIA

El despacho Filipe Maia Broeto Advocacia, que tiene como base la prestación de servicios legales de una manera extremadamente individualizada y artesanal, configura lo que ahora se llamaba derecho boutique. Ubicada en Cuiabá, capital del estado de Mato Grosso, en Brasil, la firma prioriza la excelencia en el servicio en sus áreas de operación.

Según el creador, el abogado criminalista Dr. Filipe Maia Broeto, en medio del exceso de tecnología y una gama de profesionales que buscan atender a

la mayor cantidad de clientes posibles, con varias especialidades en el mismo entorno, la firma eligió el camino inverso.

«Filipe Maia Broeto Advocacia actúa exclusivamente en el área de Derecho Penal, con un fuerte énfasis en el Derecho Penal Económico, así como al derecho administrativo sancionador, que a menudo es un reflejo o desarrollo de procesos penales que involucran delitos económicos y funcionales, practicados por funcionarios públicos», explica.





Señala que la visión de la firma es que la excelencia no está en las generalidades, que la libertad es un bien supremo y la brújula de la vida humana, por lo que merece una atención exclusiva y no se interpreta como un área más de actividad en el despacho, sino más bien como «el área misma» de acción.

También cree que no hay manera de entregar «lo mejor en lo mayor», es decir, el Dr. Filipe señala que entregar el mejor ejercicio profesional para el mayor número de casos es inalcanzable. «Por lo tanto, la filosofía de Filipe Maia Broeto Advocacia es actuar en un pequeño número de casos, con el fin de mejorar la atención constante a cada cliente, de una manera personal y singularizada», dice.

Además del Derecho Penal con práctica profesional enfocada en la delincuencia económica —conocida como delito de cuello blanco— el Dr. Filipe trabaja en procesos de mala conducta administrativa, propios del Derecho Administrativo Sancionador, ya que muchos de los procesos penales que auspicia generan rendición de cuentas en este contexto de Derecho Punitivo.

Máster en Derecho Penal con doble titulación por la Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho/ESP e pela Universidad Católica de Cuyo — DQ/ARG, el Dr. Filipe cuenta actualmente con másteres en Derecho Penal Económico de la Universidad Internacional de La Rioja y Derecho Penal Eco-

nómico y Corporativo, por la Facultad de Derecho de la Universidad Carlos III de Madrid UC3M.

Además de una serie de especializaciones, también se ha dedicado a la enseñanza, cuando se desempeñó como profesor de Derecho Penal en la Facultad de Derecho de Universidad de Cuiabá. Permanece activo en la formación crítica de quienes trabajan o trabajarán en el área de derecho como profesor visitante en la Pontificia Universidade Católica de Campinas (PUC Campinas).

Además, posee una gran producción académica y es autor de libros y ensayos jurídicos, publicados en Brasil y en el extranjero. Fue director de la Comisión de Derechos y Prerrogativas de la Asociación Brasileña de Abogados Criminalistas (Abracrim) y, actualmente, en la misma institución, es director de la Comisión de Estudios Jurídicos. También es miembro de: Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM); Instituto Brasileiro de Direito Penal Econômico (IBDPE); Instituto de Ciências Penais (ICP); da Comissão de Direito Penal e Processo Penal da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Mato Grosso (OAB/MT); e Instituto dos Advogados Mato-grossenses (IAMAT).



FILIPPE MAIA BROETO  
 Advocacia

# 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](http://www.bluegex.com)  
[www.bluegexpress.com](http://www.bluegexpress.com)



Líderes en el rubro de servicios de GARANTÍA EXTENDIDA

## TÚLIO SILVEIRA ADVOCACIA

Fundado con la idea de brindar soluciones legales, judiciales y extrajudiciales personalizadas e individualizadas, el despacho Túlio Belchior Mano da Silveira Sociedade Individual de Advocacia se basa en el concepto moderno de despacho boutique, que prioriza la calidad del cliente, no la cantidad.

Según el fundador, el Dr. Túlio Belchior Mano da Silveira, las soluciones legales son personalizadas y tratadas individualmente por la firma, respetando los intereses del público, identificando su necesidad y apoyando sus gustos. «En nuestra casa, el cliente no es simple-



mente otro cliente, sino “el socio cliente y amigo” de la ley», señala.

También señala que, en tiempos de modernidad, el tema tecnológico no podía ser diferente en el despacho. El servicio es personalizado, individualizado y 100% digital. «Utilizamos las plataformas de comunicación más modernas, y los datos de los clientes están protegidos en los sistemas según lo determinado por la LGPD (Ley General de Protección de Datos)», afirma.

El Dr. Túlio afirma que todos los documentos y comunicaciones están protegidos por el sigilo profesional cliente-abogado, de acuerdo con la determinación del estatuto del Colegio de Abogados de Brasil (OAB). «Nuestra gestión integral posibilita un servicio personalizado e individualizado en todo el territorio nacional y en el extranjero, incluso», enfatiza.

Con esta finalidad, la firma recurre a soluciones legales en el contexto del Derecho Civil y Empresarial. El equipo es capaz de proporcionar un servicio que busca identificar las necesidades en detalle y entregar el mejor capital humano. «Nuestras piezas legales están ensambladas por la doctrina actualizada y la jurisprudencia relevante de los tribunales», explica.

También está el departamento que se ocupa específicamente de los intereses de los clientes en el área laboral. El Dr. Túlio destaca que el grupo, compuesto



por abogados y expertos, está altamente calificado y especializado para analizar, calificar y destacar denuncias laborales, así como defensas en el ámbito de las relaciones laborales.

«Nuestro objetivo, además de regular objetivamente con soluciones legales adecuadas a los derechos de los empleados y empleadores, es fortalecer el compromiso, garantizando los derechos fundamentales y los derechos sociales», afirma el abogado, que también llama la atención sobre los servicios vinculados a licitaciones y contratos administrativos.

Los profesionales del departamento responsable de este campo brindan soluciones legales a quienes quieren vender y a quienes ya venden al gobierno. Para ello, el equipo está en constante mejora y estudio, buscando trabajar en soluciones legales en análisis de notificaciones, impugnaciones de edictos,

solicitudes de aclaración, recursos administrativos, entre otros.

El Dr. Túlio, debido a su amplia experiencia en derecho, resalta algunos puntos personales, como ser discípulo de Jesucristo y licenciado en Derecho por Facultades Integradas Toledo de Araçatuba (SP). En 2001, comenzó su carrera cuando decidió trasladarse a la Capital Federal, Brasilia, donde adquirió una amplia experiencia en Derecho, en el ámbito contencioso y administrativo.

Actualmente, es estudiante de doctorado en Derecho en Fadi-SP. Tiene una maestría en Derecho de la Universidad Católica de Brasilia, un posgrado en Derecho Público de la Universidad Católica de Brasilia, con una extensión a la educación superior. También es profesor de derecho, investigador en el área de derecho y ponente, inscrito en la OAB-SP desde 2001, y OAB-DF desde 2005.



**PUBLI PLUS  
TEXTIL**



# CONFECCIÓN DE UNIFORMES Y ROPA INDUSTRIAL



## ¿QUIENES 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](mailto:publi.plus@hotmail.com)  
🌐 [www.ropaindustrial.confeccionespulpiplus.com](http://www.ropaindustrial.confeccionespulpiplus.com)

SÍGUENOS:



## ANTONIO VALENTE JR. ADVOGADOS

El despacho Antonio Valente Jr. Advogados nace en el año 2006 como un proyecto personal del socio fundador y actual CEO, Dr. Antonio Claret Valente Júnior, enfocado en brindar asesoría legal transparente, de manera completamente sencilla y de fácil atención, no solo a los servidores públicos —carrera de la que era egresado—, sino también a los clientes en general.

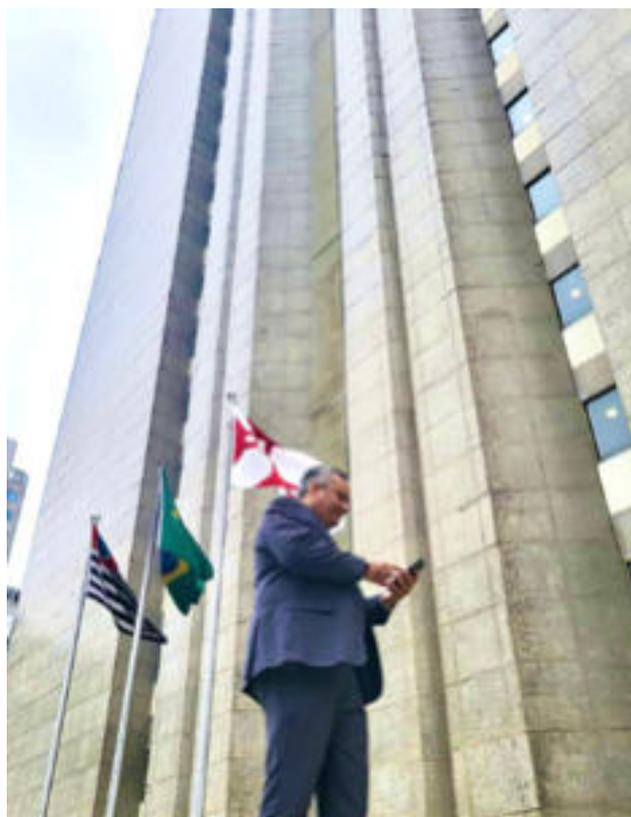
A lo largo de la trayectoria, se especializó en demandas contra organismos públicos y aquellas que involucran Marketing Digital, ya que el socio fundador es Chief Legal Officer (CFO) en una empresa de este segmento. El abogado clasifica la firma como un espacio de know-how jurídico, lo que permite el desempeño con ingenio, tanto frente al sector público económico como a empresas privadas.

«La facilidad que tenemos de caminar entre estos dos universos distintos nos da las condiciones para proporcionar un asesoramiento jurídico consultivo/preventivo único, para que nuestros clientes sean conscientes de todos los riesgos que conlleva su área de necesidad», explica el Dr. Antonio Claret.

La implementación de un programa de Calidad es uno de los activos del despacho. En su carrera como servidor público, el socio fundador tenía una amplia experiencia en Gestión, manteniendo contacto con varias escuelas teóricas, incluyendo la Total Quality Management (TQM). A su vez, señala que nada significaría base teórica sin interacción con el público objetivo.

«De esta manera, nuestra búsqueda incansable por la Calidad Total implica ne-





cesariamente una interacción constante con el cliente, lo que hace que nuestra prestación de servicios sea personalizada. Nuestro desempeño se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades y el momento que el cliente necesita. Esta pauta es el mantra que guía nuestro desempeño», garantiza.

El Dr. Antonio Claret también comenta la Agenda 2030, resaltando que cree que, solo con la conciencia de cada uno de los individuos, será posible modificar el conjunto. «Nuestros clientes internos también son los destinatarios de nuestros esfuerzos. Están empoderados para ser los agentes del cambio y pueden hacer un mundo mejor», afirma.

Por lo tanto, con el uso de la tecnología, el despacho ha eliminado por completo

la utilización de papel. Así, cada uno de los documentos es gestionado y firmado exclusivamente en medio digital. La mayoría de los clientes hacen los contratos sin ninguna reunión presencial. En el momento de la distribución, el cliente recibe un usuario y una contraseña para realizar un seguimiento de todo el progreso relacionado con el proceso en tiempo real.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, la firma actúa éticamente en las relaciones, con el objetivo de contribuir a una sociedad más justa. Esto incluye los siguientes programas: código de conducta, cumplimiento de la legislación y desarrollo de una cultura organizacional que considere el bienestar y desarrollo de los empleados.

El abogado resalta aun la implementación de canales de comunicación entre la empresa y la comunidad, así como el fomento a la retroalimentación y las evaluaciones periódicas de desempeño para comprender cómo es la satisfacción de los empleados. Asimismo, el despacho proporciona medios para una mayor cercanía a la comunidad.

«Llegamos a la conclusión de que difundir el éxito en los casos en los que operamos en canales de comunicación institucionales y redes sociales mejoró la participación pública. Un ejemplo de ello es el hecho de que, con la adopción de estas estrategias, duplicamos el número de procesos en curso en el corto período de dos años», concluye, resaltando la importancia de una buena gestión.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



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

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

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

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

## RFA ADVOGADOS ASSOCIADOS

Con equipos en diferentes partes del estado de São Paulo, la firma RFA Advogados Associados inició sus actividades en 2001 y hoy cuenta con operaciones en diferentes sectores. La actividad se dirige a todos los públicos, desde particulares, funcionarios, pequeñas y grandes empresas, además de derecho internacional.

La actuación se desarrolla en las siguientes áreas del Derecho: Administrativo, Familia y Sucesiones, Inmobiliario, Electoral, Consumo, Seguridad Social, Laboral, Penal y Penal, Seguros,

Militar, Autor, Médico, Ley General de Protección de Datos, Usucapión, Derecho Cibernético y Condominio.

De acuerdo con el CEO y abogado senior, Dr. Ricardo Fatore de Arruda, la firma cuenta con un grupo técnico profundamente comprometido con ideales nobles, moderno, dinámico y activo, que le da al trabajo la agilidad y precisión adecuadas a los requerimientos actuales. A esto se suma una infraestructura de apoyo contemporánea para alojamiento físico y equipo.





«Nuestro despacho tiene como prioridad la plena satisfacción de sus clientes a partir de un servicio personalizado y la elaboración de respuestas rápidas, seguras y fundamentadas a sus demandas. También tiene la misión de defender los intereses de sus clientes y ayudarlos, brindándoles un asesoramiento jurídico personalizado, eficaz y de calidad», comenta.

También enfatiza que el cliente tiene el poder de sentir que sus necesidades son entendidas y asumidas por los profesionales como propias, teniendo a su disposición un excelente equipo técnico. «RFA Advogados cuenta con un equipo multidisciplinario, que trabaja en varias áreas del Derecho, los Negocios y la Gestión Pública», comenta, señalando que

el equipo busca actualizarse constantemente.

El Dr. Ricardo Fatore también llama la atención al área de Calidad, respecto al desempeño con el Compliance tanto a nivel local como para las empresas clientes. Los retos relacionados a la acción son la estandarización y el análisis de riesgos. Él señala que este sector se implementó hace unos cinco años como una visión de calidad y principalmente para mejorar profesionalmente los procedimientos.

La agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) también está presente en la toma de decisiones del despacho, ya que el equipo sostiene que la ley debe esforzarse por una educación social sostenible. Con esta finalidad, los profesio-

nales unen fuerzas para acciones relacionadas con el medio ambiente.

En este contexto, RFA Advogados Associados trabaja con la regularización de tierras y la recuperación de pasivos ambientales. Asimismo, la Responsabilidad Social Empresarial gana espacio en sus acciones, a través de un proyecto para atender a los más necesitados a través del pro-bono, siendo la principal iniciativa la reestructuración de áreas de riesgo habitacional y regularización de suelos.

Para la satisfacción de los clientes y proveedores internos y externos, la firma contribuye a través de la especialización académica de vanguardia de los profesionales, que buscan

reconocer las necesidades de estos grupos. A su vez, el público puede expresarse a través del sector SAC, que concentra toda la información necesaria a los clientes y la devolución de cada tema planteado.

El Dr. Ricardo Fatore destaca que, entre las estrategias responsables de la satisfacción de los grupos de interés, la firma enfatiza que la cooperación con los socios legales es un diferencial para ser una referencia en el medio. «La administración y la gestión competentes, modernas y asertivas son diferenciales para que la empresa crezca entre sus pares y clientes», concluye.



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

**SI NECESITAS FINANCIAMIENTO**

**COPEDEL R.L.**

Somos más que una cooperativa, crecimos tú, crecemos todos

AHORROS - CRÉDITOS - REMESAS - SERVICIOS VARIOS

**PONE A TU DISPOSICIÓN**



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

## MAIS COLUNA - CLÍNICA DE QUIROPRAXIA

Mais Coluna es una red de clínicas especializadas en el servicio quiropráctico desde el año 2006. Cualquier persona, independientemente de su edad, es un potencial para la empresa, dado que el 85% de la población brasileña tiene condiciones dolorosas en la columna vertebral. Además de tratar el dolor, la quiropráctica también es muy útil para prevenir lesiones y ganar rendimiento.

Según los propietarios-socios, David de Mário Porto y Lidiane Garbim, otro nicho que la red —la cual está repartida por todo el estado de São Paulo— ha estado invirtiendo recientemente es la prestación de servicios quiroprácticos a empresas, ac-

tuando directamente en programas corporativos de salud y calidad de vida en el trabajo.

Los socios explican que Mais Coluna tiene en cuenta un programa de Calidad Total desde 2019, y las principales agendas implican una cultura de centralización en el cliente, donde todas las iniciativas y conductas se basan en la satisfacción y experiencia de los pacientes y el liderazgo corporativo, con una línea humanizada enfocada en el desarrollo personal del equipo.

El proyecto también relaciona la capacitación continua y el desarrollo del equipo,





oferta de crédito y educación anual; examen continuo de los mapas de procesos a todos los niveles, a fin de mejorar la gestión y el rendimiento; y el programa de Gestión de la Calidad de Vida en el Trabajo orientado a valorar y motivar el talento a través de un plan de carrera bien definido.

Mais Coluna se posiciona como una marca orientada a la apreciación personal del equipo y al respeto a la diversidad social, tanto de los empleados como de los pacientes. «Creemos que nuestros esfuerzos deben avanzar hacia contribuir al mundo y no simplemente consumir. Queremos ser una de las mejores compañías en términos laborales», afirman.

Con esto, la compañía fomenta la diversidad, el intercambio de ideas, el apoyo de los empleados y la flexibilidad para recibir clientes de bajos ingresos, gene-

rando la oportunidad de ser más productivos a través de la quiropráctica. Para ello, los ejecutivos resaltan la Responsabilidad Social Corporativa.

«Mais Coluna contribuye con ayuda financiera y prestación de servicios a la población de bajos recursos, dando acceso a un tratamiento de calidad y devolviendo al individuo a una vida más productiva», enfatizan, destacando que la empatía y el deseo de brindar una experiencia de calidad en la relación con el consumidor es el gran motor para lograr la satisfacción del público.

El liderazgo de marca también trabaja en los canales de satisfacción y relación con el cliente. Los socios-propietarios explican que, de esta manera, es posible actuar rápidamente ante los comentarios recibidos. «Actualmente, tenemos un centro de relaciones que constantemente cuestiona la satisfacción y está

listo para brindar todo el apoyo necesario», garantizan los empresarios.

La flexibilidad es también una de las principales virtudes que ayuda a la empresa a resolver problemas y lograr el estatus de marca más valorada de la red de búsqueda de Google. «La conducta de centralización en el cliente y las acciones de gestión de la calidad de vida en el trabajo son los principales pilares que llevan Mais Coluna al éxito», subrayan.

Basada en la ética y la excelencia, la empresa cuenta con una organización interna donde se documenta el Compliance en todos los puestos. «De nada sirve tener un buen producto o servicio si no hay una buena gestión. Tenemos la opinión de que una buena gestión beneficia no solo al cliente, sino también al equipo implicado, lo que da sentido a lo que hacemos», concluyen.





# TRATAMENTO ALÉM DA COLUNA VERTEBRAL



A QUIROPRAXIA É UMA ESPECIALIDADE E PROFISSÃO DA ÁREA DA SAÚDE QUE TEM SEU FOCO NA COLUNA VERTEBRAL, QUE É O CENTRO DE SUSTENTAÇÃO DO CORPO TODO.

O QUE MUITOS NÃO SABEM É QUE TRATANDO A COLUNA PODEMOS TRATAR OUTRAS PARTES DO CORPO!  
QUER SABER MAIS SOBRE A QUIROPRAXIA?

NOS SIGA NAS  
REDES SOCIAIS:



@MAISCOLUNA



@MAISCOLUNA



## LEONE PASSOS SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA

Ubicada en el estado de São Paulo, el despacho Leone Passos Sociedade Individual de Advocacia se dedica a la prestación de servicios legales y tiene como público objetivo personas naturales y jurídicas que demandan servicios legales. Las actividades comenzaron en 2018 y, en poco tiempo, la firma se consolidó en el mercado por eficiencia y entrega de resultados.

Según el socio-presidente, Dr. Leone Sampaio Passos, desde el inicio de sus operaciones, uno de los mayores retos fue la innovación. «La innovación es una

necesidad para mantenerse en el mercado. Hubo muchos retos respecto a ello al principio, ya que la disposición judicial no es tan rápida. Buscar resultados a corto plazo es un gran logro para el abogado actual», afirma.

El Dr. Sampaio resalta que la búsqueda por la calidad es constante, desde la atención inicial —presencial u online— hasta los informes mensuales sobre el proceso. «No se trata de esperar a que el cliente haga esa famosa pregunta: “¿Cómo está mi proceso?”. Nuestro equipo busca anticipación en las respuestas,



aportando credibilidad a la firma», comenta.

Por lo tanto, Leone Passos Sociedade Individual de Advocacia tiene la misión de actuar con ética y transparencia, proporcionando al cliente seguridad y confianza, así como un servicio personalizado. También pretende ser referente nacional e internacional por el nuevo modelo de soluciones de demandas legales a través del reconocimiento de clientes satisfechos.

Los servicios incluyen Derecho de Familia, con normas legales relacionadas con la estructura, organización y protección; Seguridad Social, que estudia la regulación de la Seguridad Social; Civil, la rama principal del Derecho Privado; y Laboral, que regula la relación entre colaboradores y empleadores.

El Dr. Leone Sampaio enfatiza que la firma contribuye a la satisfacción de clientes y proveedores. Para ello, periódicamente, envía formularios para su evaluación por puntuación y sugerencias. «Muchos clientes colaboran, ya que se trata de algo muy práctico y rápido, y que tarda nada más que algunos segundos. Hace que sea más fácil mirar hacia el interior y trabajar en los puntos de mejora», garantiza.

Además, el presidente señala que el Derecho se trata de constantemente «trabajar con la crisis», ya sea del cliente, de la parte contraria y, a menudo, de la información. Ante ello, el despacho valora el servicio personalizado, incluyendo llamadas, videoconferencias o programación de reuniones presenciales para que, junto con el cliente, se encuentren soluciones.

El servicio personalizado es uno de los puntos de mayor énfasis de la firma, debido a que todos los clientes y socios demandan esta forma de servicio. El Dr. Leone Sampaio señala que no puede tratar todos los negocios de la misma manera, porque cada uno tiene su propio dolor. «Para cada dolor, hay un remedio específico, una atención acorde al negocio del cliente», señala.

«Este ha sido nuestro reto. No es nada sencillo conocer todas las cadenas productivas de los clientes, pero la demostración de interés genera una empatía con el cliente, que ha sido positivo y ha traído satisfacción de los grupos a los que servimos», agrega, destacando también el proceso de reajuste y reinversión en diferentes áreas, causado por la pandemia de la covid-19.

El Dr. Leone Sampaio resume que la buena gestión es primordial en todos los aspectos. También hace hincapié en que, cuando se trata de derecho, gestionar las operaciones —como los plazos, las tareas y los servicios— es tan importante como la gestión financiera. «Cualquier negocio que no tenga una buena gestión camina hacia el fracaso», 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.**

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

## MICHELLE MARQUES COSMÉTICOS

Michelle Marques Cosméticos es una empresa que vende cosméticos de marca privada a través del comercio electrónico. Aunque el proceso de venta comenzó en octubre de 2015, el desarrollo del producto tuvo lugar de 2008 a 2012, tardando más de dos años para que la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (Anvisa) liberara el registro.



La CEO Michelle Marques comenta que cada inicio de actividad está impregnado de desafíos. Recuerda que uno de los obstáculos superados fue la inserción de un producto para las estrías en el mercado, ya que solo este tratamiento se creía en las clínicas. Otro desafío fue crear una clientela dispuesta a dar testimonios de sus resultados.

Hoy en día, la empresa tiene como público a mujeres, en promedio, entre los 18 y 50 años. Con calidad y excelencia, en Michelle Marques Cosméticos, los artículos de tocador, cosméticos y perfumes destinados a la comercialización son debidamente regularizados y fabricados por industrias calificadas, inspeccionadas regularmente por la autoridad sanitaria competente.

También llama la atención el cuidado con las orientaciones con relación al cliente. «El manual tiene como objetivo garantizar que estos productos sean adecuados para el uso previsto y estén de acuerdo con los requisitos de calidad preestablecidos, en sus etapas aplicables», dice, enfatizando también la seguridad en todos los procesos.

Por lo tanto, la calidad se lleva a cabo mediante el establecimiento de los procedimientos y prácticas aplicables para garantizar que las instalaciones, métodos, procesos, sistemas y controles utili-

zados para la recepción, almacenamiento, control de calidad y distribución de productos terminados sean adecuados para garantizar este valor.

En vista de ello, el Área Dedicada se configura como el sector de uso exclusivo para una actividad o proceso en particular; el Área Definida, como un sector marcado o delimitado para alguna actividad específica; y la Autoinspección/Auditoría Interna, como evaluación del cumplimiento de buenas prácticas en todos los aspectos de los procesos aplicables, realizada por un grupo interno o externo cualificado.

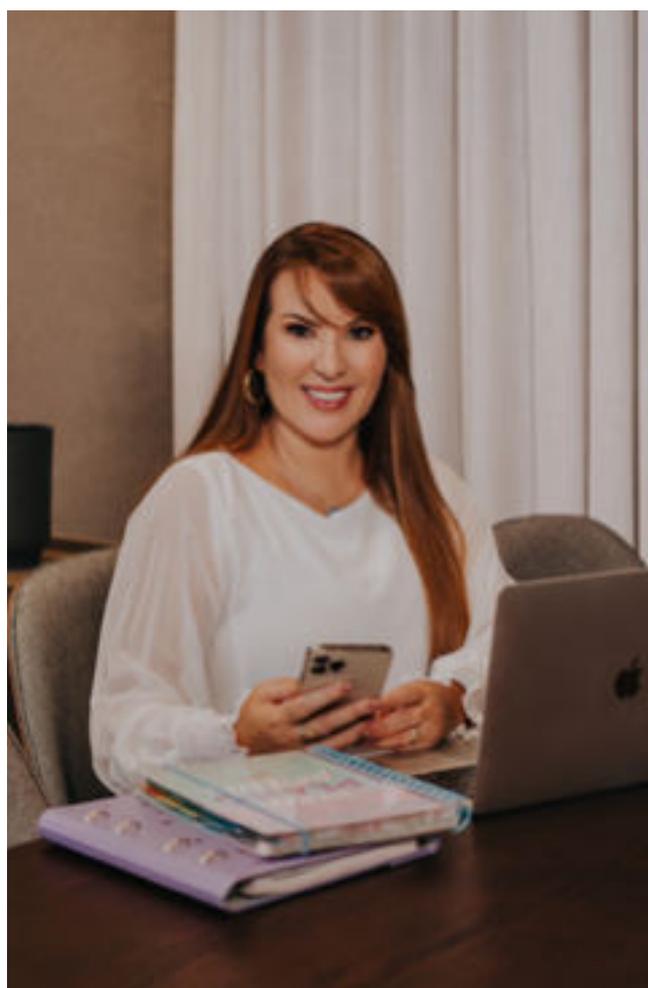
Michelle también destaca el control de calidad, que se clasifica como operaciones utilizadas para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos de acuerdo con las especificaciones previamente definidas, además del Establecimiento, que es la unidad de la empresa donde se realizan las actividades bajo la legislación sanitaria vigente.

También está el departamento de Gestión de Calidad, actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización; Procedimiento Operativo Estándar, escrito y aprobado, que proporciona instrucciones detalladas para actividades específicas; y Producto Acabado o Terminado, es decir, que haya pasado por todas las fases de producción y esté listo para la venta o el consumo final.

«Contamos con un intenso control del servicio siempre dispuesto a rodear cualquier problema en relación con la entrega de productos. Nos esforzamos por responder a las preguntas con un servicio

humanizado, haciendo de la experiencia del cliente algo especial», comenta, resaltando el feedback del público: «¡Es excelente! Tenemos muy pocas quejas y solemos recibir elogios después de las resoluciones».

Para la CEO, una buena gestión aporta al entorno general de la empresa soluciones rápidas, así como permite una organización financieramente sana y un servicio satisfactorio al cliente. «Esto hace que la operación de la empresa fluya bien y, por lo tanto, se incrementen los números de ventas», concluye.





# Michelle Marques

Cosméticos



## FACILITIES MANAGEMENT PERU SAC - PLUS CORP

Enfocada en la gestión empresarial, Facilities Management Perú SAC ha estado en el mercado desde 2018, asesorando y administrando empresas de diversos rubros y envergaduras. El inicio de las actividades tuvo lugar con la gestión de proyectos propios y externos. También ha prestado servicios para los Juegos Panamericanos de Lima 2019 y las principales empresas mineras del país.

El gerente general Christopher Ramos Kong San explica que la corporación tiene dos unidades de negocios y una unidad de investigación. Pluss GI pro-

porciona servicios de gestión empresarial y ejecución de proyectos. «Colaboramos con la gran industria minera que opera en Perú, brindándoles servicios hoteleros, alimenticios y asistencia médica», comenta.

Nomad es una cadena hotelera del estilo home-boutique, que tiene proyectado crear tres hoteles, siendo el primero de ellos en la ciudad de Arequipa. Además, Pluss Corp, con su unidad de investigación, viene respaldando emprendimientos externos. «En ese contexto, nos convertimos en aliados de Berries del Perú, y juntos hemos proyectado





su consolidación y expansión al mercado internacional en los próximos dos años», comenta el gerente.

Berries del Perú es una empresa peruana especializada en la creación y comercialización de productos de alta calidad alimenticia basados en superfrutas del Perú, bajo una línea natural, saludable e innovadora. Todo el trabajo está impregnado de excelencia y ética, apuntando a la calidad y la satisfacción del cliente.

Christopher Ramos comenta que en Pluss Corp. el equipo es consciente de que obtener ingresos comerciales no es incompatible con el desarrollo sostenible: «A través de nuestros canales de comunicación, fomentamos en los jóvenes el espíritu de respeto al medio ambiente, porque ellos continuarán con

la tarea de defender la vida en nuestro planeta».

Con este fin, todas las decisiones y acciones de la corporación se toman considerando el menor riesgo de impacto ambiental. Debido a la modalidad de las actividades, aún no han implantado un programa de esas características a nivel corporativo. Sin embargo, cultivamos en nuestros equipos de trabajo una cultura de respeto al medio ambiente, tanto en las actividades empresariales como en las de sus hogares. Asimismo, el gerente, llama la atención sobre la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa.

Aunque la pandemia de la covid-19 interfirió con la implementación de proyectos, la empresa activó pequeños planes de emergencia, principalmente

para la asistencia social a los empleados y la comunidad en donde operan. «Nuestro objetivo, en este sentido, es muy claro: desarrollar nuestras actividades siempre bajo el modelo de empresa responsable ante la comunidad», enfatiza.

También señala que el propósito de la corporación es siempre proporcionar soluciones viables a las necesidades comerciales de los clientes. Además, la conducta de la organización promueve el equilibrio entre la vida corporativa y la vida familiar de los empleados, buscando proyectarla sobre proveedores y clientes.

Christopher Ramos señala que el estricto cumplimiento de las normas legales vigentes es parte de la conduc-

ta empresarial. «La informalidad es un fenómeno social que afecta e invade las actividades empresariales y personales. En Pluss Corp, somos cero tolerantes con este ejercicio. Velamos por el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos por las normas técnicas y fiscales», afirma.

El gerente general resume que la buena reputación corporativa es el resultado de una gestión eficiente y eficaz. «Una gestión excelente no solo es importante para una buena reputación, sino también para la preservación de la propia empresa. No hemos venido para hacer empresa de manera temporal, anhelamos permanecer en el mundo corporativo por mucho tiempo», finaliza.





Un outsourcing umbrella que trabaja  
bajo la metodología ON DEMAND



La cadena de hoteles "home-Boutique"  
que cambio las reglas del juego en hotelería

**BERRIES**  
del Perú

Empresa peruana especializada en la creación y  
comercialización de productos de alta calidad alimenticia



 Av. Reducto 1265, Lima, Miraflores.



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

## CARREIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Carreira Sociedade de Advogados es un despacho enfocado en servicios legales para individuos y personas jurídicas. Fundada en 1996 por la abogada Dra. Fátima Aparecida da Silva Carreira, actual socia gerente, la firma inició sus actividades en Derecho Laboral, expandiéndose a las áreas de Derecho Civil, Seguridad Social, Derecho de Seguros, Derecho del Consumidor, entre otras.

Dra. Fátima Aparecida comenta que, al inicio de las actividades, el principal reto era la falta de clientes, dada la instalación de la empresa en una ciudad, en ese momento, aún desconocida para la oficina. Sin embargo, debido a la ca-

lidad del trabajo y la forma de servicio, los clientes fueron llegando por indicación, siendo necesaria la contratación de empleados y nuevas unidades.

Por lo tanto, la oficina central está en São José dos Campos, además de las oficinas en Guararema y São Paulo, todas ciudades ubicadas en el estado de São Paulo. Carreira Sociedade de Advogados tiene como filosofía de trabajo la aplicación del derecho con competencia y ética, con el objetivo de la satisfacción y el bien común de los clientes, socios, empleados y comunidades.





La firma argumenta que la personalización del servicio es uno de los diferenciales, enfatizando que el compromiso se basa en la búsqueda de la solución adecuada a los clientes, lo que hace que se evite el establecimiento de disputas y que los procesos se solucionen con el fin de cumplir con las expectativas.

El socio director también llama la atención sobre la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfatizando que, para el desarrollo sostenible, es necesaria una planificación empresarial e inversión en el bienestar del medio ambiente, utilizando con responsabilidad los recursos naturales.

A esto se suma la búsqueda de la ética. «Trabajando con ética, responsabilidad, transparencia, honestidad, siempre atentos a las necesidades de todos nuestros clientes y proveedores internos y externos, buscando siempre resolver los problemas de manera positiva, detectando

las necesidades reales y proponiendo soluciones asertivas», comenta respecto al desempeño.

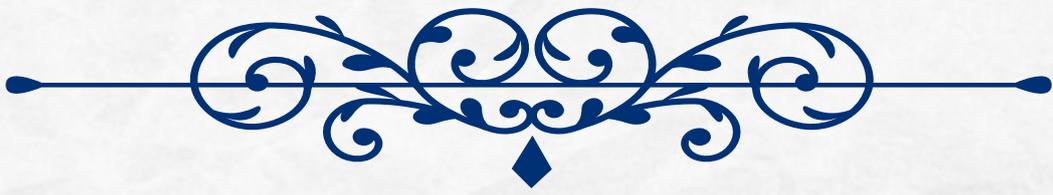
Para obtener la satisfacción de la audiencia, la firma utiliza tecnología avanzada, software legal, financiero y de cálculo, así como alianzas con otras empresas, redes sociales, WhatsApp, sistemas Voip, consultas presenciales y videoconferencias, entre otros. «Siempre trabajamos con ética y responsabilidad, buscando todo el tiempo entregar buenos resultados a los clientes», confirma.

La Dra. Fátima Aparecida señala que uno de los retos recientes superados por la oficina ocurrió en la crisis sanitaria del covid-19, cuando fue necesario cambiar toda la forma de trabajo y servicio, provocando que los empleados pasaran a tareas en casa-office y que los clientes fueran atendidos por videoconferencias. «Pudimos trabajar normalmente durante la pandemia», cuenta.

Respecto a la relación con la retroalimentación del público, el despacho escucha lo que el cliente tiene que decir y, en caso de posibles críticas, se disculpa por lo sucedido. Luego asimila los hechos y se asegura de que tales errores ya no ocurran. Después de analizar los hechos, el cliente recibe una retroalimentación como agradecimiento.

«Teniendo una buena gestión y utilizando herramientas adecuadas y actualizadas, la empresa puede entregar a sus clientes internos y externos servicios con gran calidad, manteniendo una excelente reputación y competitividad en el mercado», concluye la Dra. Fátima Aparecida, enfatizando la importancia de una buena gestión vinculada a la reputación corporativa.





# CARREIRA

*Sociedade de Advogados*

Há mais de 25 anos atuando com confiança e  
qualidade.



## CONSTRUCTORA PALADA S.A

Constructora Palada S.A. se dedica a la construcción de parcelas residenciales civiles, industriales, comerciales y privadas, teniendo en su mayoría sus servicios con empresas privadas e incorporación de viviendas de clase media y alta. Ubicada en Honduras, cuenta con 80 empleados directos y 70 indirectos.

La gerente de Ventas y Relaciones Públicas, Ana Paola Palada, explica que se trata de una empresa familiar que comenzó hace más de 40 años como contratista en proyectos de pavimentación de calles, destinados en todo el

país hasta la construcción de viviendas. Con el tiempo, ganó reconocimiento y personalidad jurídica, lo que llevó a la formalización de los almacenes de oficinas.

«Hoy, la tercera generación de Constructora Palada S.A. cuenta con sus propias oficinas, bodegas y equipo pesado trabajando con empresas importantes a nivel nacional y con sus propios proyectos urbanísticos», dice, llamando la atención sobre la calidad y excelencia que impregnan todas las acciones de la corporación.



Ing. Wilmer Palada Gerente General



Lic. Ana Palada

Asimismo, la compañía ha implementado el programa de Calidad Total para facilitar la adaptación en diferentes áreas de la organización. Los principios fundamentales son: gestión de procesos organizada y personalizada para cada cliente, comunicación interna y externa clara y transparente y mejora continua en cada proceso.

Ana Paola también señala que el equipo está comprometido con el cumplimiento de más del 60% de los ODS. En vista de esto, implementa proyectos de reforestación y preservación de la flora donde opera. «Al momento de

urbanizar nos encargamos de solicitar supervisión del departamento de medio ambiente de la municipalidad de la ciudad para asegurarnos de preservar la mayor cantidad de árboles en el sector», explica.

Además, la organización también reforma escuelas públicas e iglesias ubicadas en sectores vulnerables de la ciudad de San Pedro Sula. «Actualmente, nos encontramos brindando capital humano y apoyo con materiales de construcción para las renovaciones», afirma. «Los desafíos más grandes es que estas zonas son muy conflictivas debido a las maras y pandillas que controlan la zona», explica la gerente.

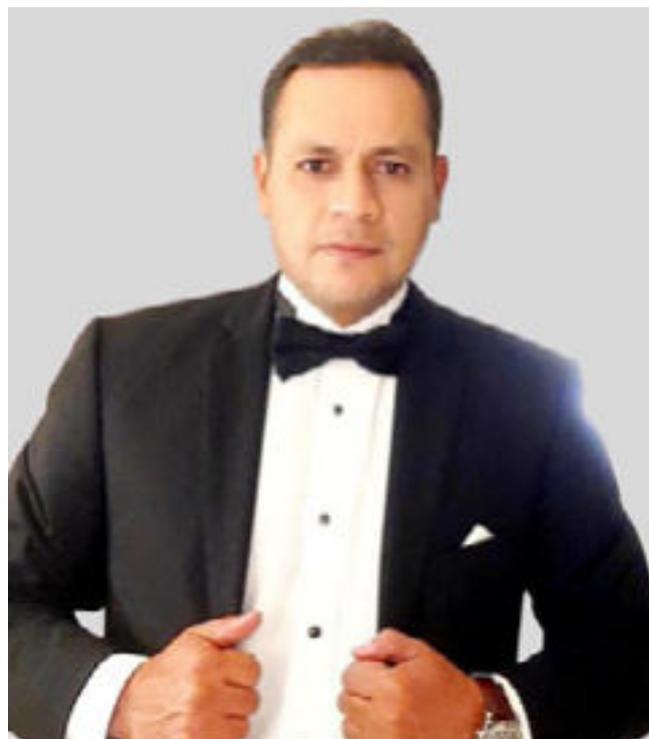
Constructora Palada S.A. ya ha logrado apoyar a cinco escuelas y tres iglesias, lo que ha beneficiado a más de 200 familias de la región. También en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, el trabajo se vuelca hacia la parte interna, inculcando en los empleados los valores de responsabilidad, honestidad y trabajo en equipo, lo que se refleja en las acciones con los clientes.

También cabe destacar el programa de Compliance de la corporación, responsable de preservar los conflictos legales y que está integrado en el código de ética de la empresa. Dentro del mismo están las políticas y procedimientos, auditorías e inspecciones, liderazgo y capacitaciones del personal.

La gerente de Ventas y Relaciones Públicas comenta que, con relación a este programa, la complejidad se

produce en el seguimiento de la evolución de los diferentes aspectos que lo componen, además de mantener informados a los implicados sobre los cambios que surgen. Y todo esto ocurre bajo la directriz ética.

«La legalidad es un requisito fundamental para la empresa, que debe de contar con un código de ética de colaboradores, proveedores y clientes. El código de ética es un compromiso moral que cada persona dentro y fuera de la empresa debe de respetar. Sin embargo, esta se puede ver amenazada por la carencia de valores que existe internamente dentro de cada individuo», concluye.



Lic. Sergio Perdomo



+504 2566-7012

constructorapalada@hotmail.es

www.constructorapalada.com

constructorapaladahn

# ESSE

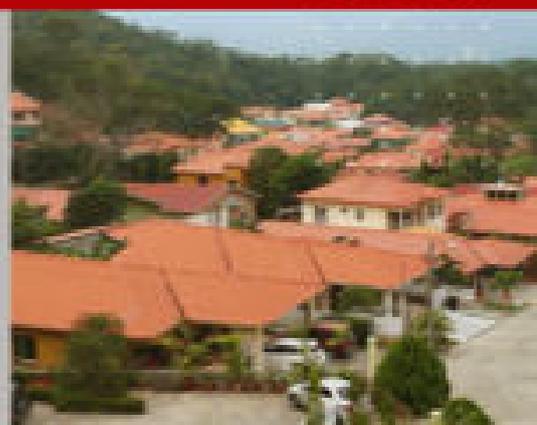


## CONSTRUIMOS TUS SUEÑOS

### ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa formada hace más de 40 años especializada en el rubro de la construcción de obras civiles, industriales, comerciales, alquiler de maquinaria y urbanización de residenciales privadas para el desarrollo social.

**CONTÁCTANOS**



### VALORAMOS A LAS

personas

comunidades

ambiente

## LUDO RECRIARE CLÍNICA MULTIDISCIPLINAR LTDA

Ludo Recriare es una empresa enfocada al sector salud y actúa como clínica multidisciplinar especializada en la atención del Trastorno del Espectro Autista (TEA), a través de diversas terapias y ABA Science (Applied Behavior Analysis) o Análisis de Comportamiento Aplicado, además de la atención a pacientes convencionales.

Ângela Aparecida Rodrigues Gonçalves Matias y Cristiane Cantisani, psicólogas y socias-directoras, dicen que Ludo inició sus actividades en 2018, en la ciudad de São Bernardo do Campo, en el estado de São Paulo, en un espacio pequeño, a través de la idea emprendedora de sus fundadores.

La compañía tiene como público principal y mayoritario a los niños y adolescentes que entran en este espectro. Los socios directores señalan que no consideran a la organización un mercado empresarial en sí mismo, ya que trata con seres humanos, sino que tiene como objetivo, en primer lugar, proporcionar una calidad de vida adecuada para las necesidades básicas de los atendidos.

También comentan sobre la implementación de los principios del programa de Calidad Total a través de la implementación de la gestión administrativa y técnica en la conducción de los negocios, aprovechando la profesionalización



ón de los servicios prestados, así como conduciendo la gestión de la empresa de manera ejecutiva.

«La implementación de este programa está permitiendo que Ludo inicie el proyecto de un sistema de gestión de Calidad Total y sus pilares principales: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque de procesos, mejora continua, toma de decisiones asertivas y gestión de relaciones», cuentan.

Ludo también es profundamente consciente del cuidado del medio ambiente y comparte esta preocupación con su personal. «Nuestro enfoque principal está en el uso consciente del agua potable y la electricidad en nuestras unidades», mencionan las gerentes. Un punto que destacar es el hecho de haber sustituido las lámparas electrónicas por LED.

Respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la compañía hace hincapié en la salud y el bienestar de todos los empleados, la igualdad de género sin restricciones de profesionales y asociaciones y los medios de implementación, fomentando los medios de implementación para revitalizar las asociaciones para el desarrollo sostenible y la inclusión de las personas.

En la serie de iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, el personal directivo destaca la atención con el personal, con el objetivo de mejorar la calidad de vida tanto de ellos como de sus familias y comunidades, incluyendo a los familiares de los pacientes atendidos en las unidades clínicas.

La empresa implementa un robusto programa de Compliance en el tema de estandarización de procedimientos, técnicos, operativos y administrativos. «Entendemos que la implementación de un programa de Compliance saca a las empresas y las coloca en otro nivel de capacidad de gestión administrativa operativa, transparencia y credibilidad», afirman.

También resumen que una buena reputación corporativa es fundamental para cualquier empresa que apunte al correcto mantenimiento en el mercado y quiera basar su competitividad entre las organizaciones. «La reputación corporativa no está simplemente en el negocio, sino en todo el entorno en el que transita este negocio, ya sea interno o externo», observan.





# 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

## «O MEU SALÃO», POR CAMILA RODRIGUES

Vinculado al segmento de belleza, O Meu Salão ha estado en el mercado por más de cinco años, trabajando en el área de salud del cabello. El negocio fue creado por Camila Rodrigues, actual CEO, quien tiene más de 20 años de profesión e inició actividades en un salón familiar, cuando a los 17 años creó su primer emprendimiento.

Ella dice que el inicio del trabajo, como en cualquier empresa, estuvo permeado por desafíos, como la falta de credibilidad del público por su corta edad, en ese momento. Sin embargo, estos obstáculos se han transformado en oportunidades y hoy el salón atiende a clientes AA, A, B y C, siendo mujeres entre 25 y 60 años con intereses en el sector de belleza.

Uno de los puntos fundamentales para las organizaciones es la Calidad Total, ya que tienen como objetivo un alto grado de satisfacción del público. Para ello, el servicio debe estar a la altura de todas las necesidades del cliente, resultando de forma natural y directa a partir de las prácticas de mejora continua implementadas por la empresa.

En vista de esto, Camila señala que O Meu Salão cuenta con un plan de calidad que involucra sistema de gestión financiera, servicio humanizado, garantía de productos y servicios y excelencia en los servicios. A su vez, señala que el principal desafío en esta área es la gestión de personas.

En la agenda de los ODS, uno de los objetivos es promover el crecimiento eco-





nómico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Según el CEO, la compañía reconoce la importancia de esta guía, incluida la generación de oportunidades para las personas que desean ingresar al área de belleza.

Aun con respecto a la relevancia de la búsqueda de la sostenibilidad, O Meu Salão fomenta iniciativas ambientales, principalmente con acciones en la vida cotidiana, con productos que no dañan el medio ambiente, así como refuerza la necesidad de prácticas y proyectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, involucrando a los empleados y la comunidad externa.

«Estamos implementando el trabajo social, a través del cual alentaremos a los empleados a visitar orfanatos y hogares para ancianos. En estas visitas, llevaremos alimentos y materiales necesarios para la higiene personal y la conservación del lugar», menciona, señalando que estas acciones son parte del trabajo del equipo.

Ella enfatiza que la empresa contribuye a la satisfacción de los clientes, proveedores internos y externos, brindando un servicio de excelencia, preocupándose siempre por el bienestar y la salud mental. Asimismo, el público tiene acceso al equipo y a los líderes, pudiendo presentar sugerencias, críticas y felicitaciones.

«Siempre estamos abiertos a críticas y sugerencias. Para ello, proporcionamos formularios después de las convocatorias y siempre buscamos resoluciones de una manera más ágil», comenta. La empresa también tiene un programa de Cumplimiento, mediante el cual actúa de acuerdo con una orden, que se cumple cuidadosamente.

Ante su trayectoria en el segmento de belleza, Camila llama la atención sobre la importancia de una buena gestión, apuntando al éxito de un negocio. «Para una buena reputación corporativa, consideramos que el 90% debe ir vinculado a una gestión de excelencia», explica.

meu Salão  
*por Camila Rodrigues*



Aponte a  
câmera para  
o QR Code



# Educação Profissional para todo o Amazonas

O **Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam)** existe há 18 anos, completados em 24 de julho de 2021. Faz parte da vida da população amazonense de forma positiva e acumula mais de um milhão de vagas ofertadas em cursos de qualificação profissional e formação técnica. Durante esse período tem levado educação a alunos da capital e de 61 cidades do interior do Estado, de forma gratuita.

Qualifica mão de obra e gera trabalho e renda. E, sempre pensando na qualificação e crescimento profissional de seus alunos, a cada ano aumenta a quantidade de cursos e oferta de vagas. Hoje, o catálogo do Cetam reúne 411 diferentes opções de cursos, somando os técnicos, de qualificação profissional, especializações técnicas e de Ensino a Distância (EaD).

Os cursos são divididos por eixos, 11 no total, com o intuito de atender públicos diversos: Eixo Tecnológico Ambiente e Saúde, Eixo Tecnológico Controle e Processos Industriais, dentre outros. No Cetam, o aluno encontra desde o curso Técnico em Enfermagem, por exemplo, até aulas de Maquiagem, Corte e costura e Aromaterapia.



[cetam.am.gov.br](http://cetam.am.gov.br)



[cetam.amazonas](https://www.instagram.com/cetam.amazonas)



[cetam.amazonas](https://www.facebook.com/cetam.amazonas)



[cetam.amazonas](https://www.tiktok.com/@cetam.amazonas)



[cetam\\_amazonas](https://twitter.com/cetam_amazonas)



[Cetam Amazonas](https://www.youtube.com/cetamamazonas)

Avenida Pedro Teixeira, 2354, Dom Pedro I,  
Manaus, AM, Brasil. CEP 69040-000  
+55 92 2126-7444 | [ascom@cetam.am.gov.br](mailto:ascom@cetam.am.gov.br)

## HOLDING SANTA HELENA E THE BEST ALIMENTOS

Enfocados en el mercado interno y externo, Holding Santa Elena tiene como principal actividad la generación de empleos, la inclusión productiva y social y la redistribución del ingreso. Aunque ha sido creada en 2001, implementó el nuevo concepto en 2017 y opera en el segmento de agronegocios.

En este universo, la empresa relaciona la capacitación profesional, la asistencia técnica enfocada en la sostenibilidad, la gestión y planificación de empresas rurales con atención al bienestar y la calidad de vida de los pequeños y medianos productores. Además, es controladora de The Best, que tiene en su ámbito de trabajo frigorífico, productos

lácteos, alimento para mascotas y distribución.

Según la empresa, en este contexto, el trabajo se realiza con un modelo productivo sostenible capaz de generar ingresos de manera sólida y creciente, contribuyendo a la conservación ambiental y la inclusión social de diversos trabajadores y productores rurales, generando empleos, enfocándose en la redistribución del ingreso y el cuidado del medio ambiente.

Ante esto, el CEO, el comendador Rodrigo de Angelis, comenta que las agendas implementadas en la compañía pasan por el filtro de la excelencia, in-



cluyendo iniciativas vinculadas. «En nuestro ámbito de trabajo, priorizamos la administración multidisciplinaria, enfocándonos en la satisfacción y calidad a nuestros clientes y proveedores», cuenta.

Teniendo como misión el servicio lo más rápido posible, desarrollando y ofreciendo productos y servicios innovadores que satisfagan las necesidades, así



como las expectativas económicas relacionadas con las actividades agroindustriales, la organización también se guía por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una agenda presente desde el inicio del proyecto de la empresa.

Para ello, en el ámbito ambiental, Holding Santa Helena promueve la reforestación de áreas de preservación permanente e implementa el Banco de Semillas. Todos los productores socios están capacitados para tener el compromiso de buenas prácticas ambientales, así como la siembra con sostenibilidad y la gestión con concienciación.

En el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial, Rodrigo de Angelis enumera el proyecto socioambiental, mediante el cual la corporación prioriza la igualdad social y los recursos ambientales. «Se trata de apoyar a los pequeños y medianos productores rurales con la oportunidad de inclusión productiva, social, redistribución del ingreso y preservación del medio ambiente», sostiene.

El CEO explica que el equipo está atento a la opinión del público, independientemente de la situación. «Siempre tomamos las críticas de nuestros clientes y las transformamos, en nuestro análisis, en retroalimentación para nuestra evolución». También enfatiza la redistribución del ingreso, la creación de empleo y el cuidado del medio ambiente como acciones relacionadas con la satisfacción de los grupos de interés.



Otro punto destacado es el programa de Cumplimiento, mediante el cual Holding Santa Helena tiene la posibilidad de implementar pautas de confiabilidad y transparencia en la información y las relaciones con los socios. La ética y el respeto por los diferentes grupos también son enumerados y priorizados por el equipo.

Así, la empresa pretende ser un referente en el segmento de producción de alimentos, siendo reconocida por el buen trabajo realizado a sus demandantes e inversionistas en cadenas productivas de alimentos, con objetivo socioambiental. «Siempre

estamos buscando mejorar nuestra gestión, con innovaciones y tecnologías», concluye el CEO.





@cavalcantepereira.adv

[cavalcantepereira.adv.br](http://cavalcantepereira.adv.br)



BELÉM.  
PARAUAPEBAS.  
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

## BISTRÔ LOUISE: DESDE 2017

Inaugurado en octubre de 2021, Bistrô Louise desarrolla sus actividades en el segmento gastronómico y se dirige al público de alta gastronomía. Concebida por Luize Arapiraca, actual CEO, la empresa fue premiada en «The Winner Paris» e involucra cocina contemporánea, mediterránea y vinícola, con arte, historia y cultura.

Ubicado en Feira de Santana, estado de Bahía, Bistrô Louise ofrece al público una experiencia única. Con este fin, desde el inicio del trabajo, los desafíos se han transformado en oportunidades, como la formación del equipo de empleados y la identificación de los

mejores proveedores de servicios y productos.

Luize Arapiraca comenta sobre la importancia de la Calidad Total para el negocio, incluyendo la implementación de un proyecto. «La Calidad Total puede entenderse como el servicio completo de las necesidades de un cliente. Bistrô Louise, con solo 10 meses de operación, entiende la importancia de este programa y, aún antes de la inauguración, ya estaba en la fase de implementación», afirma.

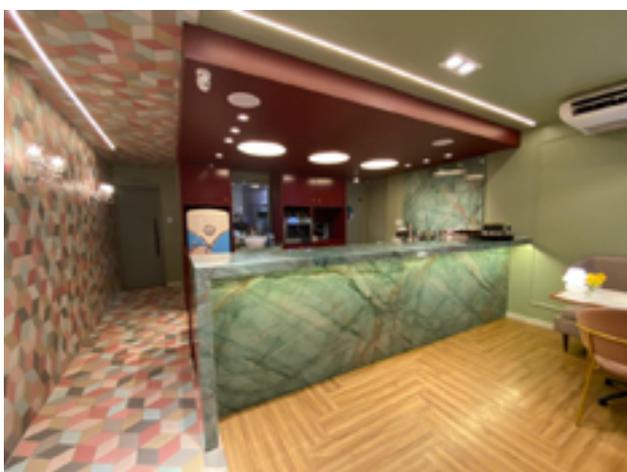
También señala que la Calidad Total es un resultado natural y directo de las





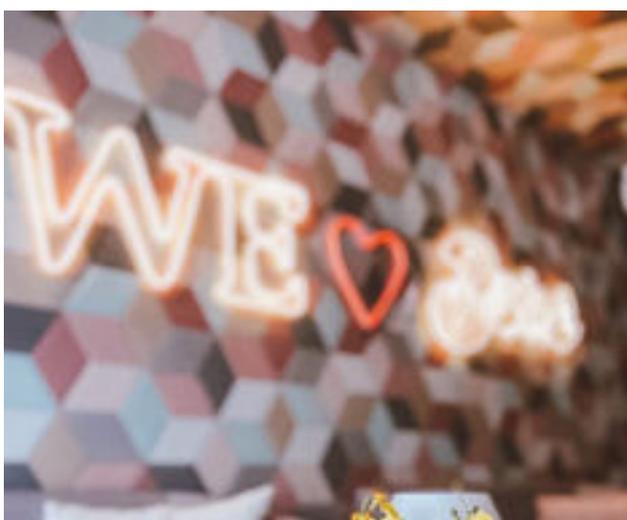
veedores, distribuidores, empleados y trabajadores externalizados.

El CEO también llama la atención sobre la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). «Solo a través del desarrollo sostenible podremos proteger el medio ambiente, el clima y garantizar que las personas de todo el mundo tengan acceso a la salud, el bienestar, la alimentación con seguridad nutricional alimentaria, educación de calidad y hambre cero», sostiene.



En vista de esto, Bistrô Louise ha implementado un programa de educación ambiental, incluso en medio de desafíos, que incluyen la sensibilización del público objetivo sobre la importancia del uso consciente de los recursos naturales, los canales de producción y sus responsabilidades con el medio ambiente.

En el área de Responsabilidad Social Corporativa, además de la donación a instituciones sociales, la empresa desarrolla capacitaciones para jóvenes y adultos. De esta manera, junto con la calidad y la excelencia, Bistrô Louise garantiza un servicio personalizado y humanizado a todos los clientes, proveedores y colaboradores.



prácticas de mejora continua en los niveles operativos de las organizaciones. En este contexto, los principales retos pasan por la satisfacción de todos los agentes implicados, como socios, pro-

«Todo el equipo de servicio está calificado y es capaz de desarrollar una relación de afinidad con todos los clientes, lo que permite un acercamiento sobre la experiencia gastronómica en el restaurante y también a través de las redes sociales», comenta Luize Arapiraca, relacionando la proximidad de la empresa al público.

Además, cuenta con un programa de Compliance. «La aplicación de una po-

lítica organizacional, alineada con los intereses de la sociedad, nunca ha sido más evidente. Es un hecho que va más allá del aspecto operativo, trascendiendo los aspectos éticos y morales», dice, llamando la atención sobre la buena gestión en el progreso de los negocios. «Es fundamental para el reconocimiento del público objetivo. Un buen directivo debe conocer más allá de la realidad de su empresa, el mercado competitivo, el rol de un buen líder, los posibles riesgos de imagen, siendo la gestión guiada de manera sana, estratégica, teniendo un crecimiento sostenible y posibilitando el mejor escenario a corto, mediano y largo plazo», añade.





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

# TODO LO QUE MERECEES EN PUNTA CANA

Lopesan Costa Bávaro Resort, Spa & Casino

  
**unique**  
by Lopesan

  
**LOPESAN**  
HOTEL GROUP

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



## NEVOLI TELECOM

Con origen en un ciber en la ciudad de São Domingos do Capim, en el estado de Pará — Brasil, la empresa Nevoli Telecom sirve como proveedor de internet. Fundada en septiembre de 2004, la corporación tiene una audiencia diversa, que va desde la banda ancha, que es el cliente final, hasta el enlace dedicado, que involucra corporaciones, empresas y agencias públicas.

Según el Gerente Comercial y de Branding, Orivaldo Oliveira, el interés en los servicios se destaca a través de la entrega de calidad de la banda al cliente. Dice que Nevoli siempre ha sido una organización que buscó superar los desa-

fíos y proporcionar la mejor tecnología de vanguardia de estos tiempos.

«Trae la responsabilidad de crear soluciones e innovaciones en el segmento, ofreciendo así servicios con una conexión segura, de calidad e ilimitada, brindando satisfacción y fijación en la calidad de los servicios», comenta sobre el desempeño de la empresa. Para ello, el gerente hace hincapié en la calidad, que es una de las pautas en todos los procesos.

Actualmente, Nevoli cuenta con un sector específico para Calidad y Procesos, liderado por la Gerente de Calidad, Clau-





dionor Andrade, quien se encarga de la aplicación de los procesos con claridad, anotando a cada sector la importancia de la ética profesional, especialmente cuando se trata de la manipulación de datos personales de los clientes, que requiere un cuidado redoblado.

El desarrollo sostenible también gana evidencia, dividiéndose en social, económico y ambiental. «Operamos fuertemente en el pilar social y estamos consolidando otros para desarrollarnos de manera sostenible. Sabemos que una empresa debe actuar de tal manera que estos tres pilares interactúen entre sí de forma totalmente armoniosa», subraya.

Para ello, la corporación está presente en varias iniciativas sociales y actúa con apoyo a instituciones de la región. También cuenta con el proyecto pro-

pio llamado Atleta de Fibra, que ofrece mensualmente una beca con ayuda de costos para incentivar estos talentos. El ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa también destaca la importancia de la educación.

«Nuestro compromiso de conectarnos con las comunidades más remotas trae consigo la alegría de experimentar experiencias como la formación académica, a través de EAD; acercarnos a familiares que no se han visto durante muchos años y obtener contacto después de la conexión a internet en su pueblo; y las teleconsultas. De todos modos, hay innumerables puntos que siempre estamos comprometidos a lograr», resalta el gerente.

La corporación atiende a más de 14 000 clientes y tiene su marca patentada, registro en Anatel y tiene una estructura

administrativa que trabaja para mantener la organización general de la empresa y la solidez que el cliente necesita. Así, la retroalimentación sirve como parámetro para el crecimiento, ya que ofrecen un producto considerado inseparable para la sociedad.

«Nevoli es el único proveedor en la región que tiene un sector postventa activo, que identifica y audita todo el proceso de ventas, llegando al cliente para que sea consciente de la importancia

de que forme parte de la familia Nevoli», garantiza Orivaldo, enumerando también la importancia de una buena gestión corporativa: «Como gerente, siempre quiero hacerlo lo mejor posible, y no es una opción, sino un lema. Ofrecemos un servicio innovador en el mercado, que nos permite tener nuevas posibilidades de acceso, de forma rápida y cómoda, satisfaciendo la necesidad real del consumidor. Nevoli está viviendo un proceso permanente de mejora y mejora de los servicios».



# Bem-vindo a Nevoli Telecom



**Nossa missão é aproximar pessoas** garantindo qualidade na conexão, estabilidade, segurança, solidez e precisão através de alta tecnologia; fornecendo um atendimento com excelência em todas as áreas da empresa. Além de atuar com responsabilidade social permitindo a comunicação e integração de nossos clientes com o mundo.

# 18

A N O S

Um história feita por gente de fibra.

A melhor internet da região.

100%  
FIBRA  
ÓPTICA

WI-FI  
PREMIUM

PLANOS  
DE ATÉ  
680  
MEGAS



☎️ 📞 91 3311-0030  
0800 770 1386

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

  
**NEVOLI**<sup>®</sup>  
A INTERNET QUE APROXIMA



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 259

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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