

QUALITY

MAGAZINE

COMPLIANCE

**ABG. ALBERT BAYER
WFARIA ADVOGADOS**

COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN

+12

**PERFILES
EMPRESARIALES**



04	◀	PALABRAS DEL PRESIDENTE DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
06	◀	LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE Y UNIVERSITY OF PORTSMOUTH FORMALIZAN ACUERDO INTERNACIONAL
10	◀	COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
12	◀	COMPLIANCE: UN SISTEMA DE GESTIÓN NECESARIO LIC. HECTOR AYALA
16	◀	EL FUTURO DEL COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS DR. CLAUDIO M. LAMELA
18	◀	LOS RETOS DEL COMPLIANCE Y DE LA ÉTICA EN LAS EMPRESAS AB. JORGE GUSTAVO TAMAYO
23	◀	COMPLIANCE, UN RETO PARA LATINOAMÉRICA LIC. SEBASTIÁN CÁCERES - LAQI
26	◀	NOTA CENTRAL
27	◀	COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN LIC. ALBERT BAYER
36	◀	REPORTAJES
38	◀	JAIME GUIMARÃES E ADVOGADOS ASSOCIADOS MUCHO MÁS QUE UNA OFICINA DE ABOGADOS

TORIAL

40



INGRÁCIO SIMÕES

IGNACIO SIMÕES, ES UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN DERECHO Y SEGURIDAD SOCIAL

44



CLÍNICA DE HIPNOSE DANIEL STEIN

EN QUÉ CONSISTE Y CÓMO FUNCIONA LA CLÍNICA DE HIPNOSIS DANIEL STAIN.

46



VILAS-BOAS & SPENCER BRUNO

VILAS-BOAS & SPENCER BRUNO, UNA EMPRESA DE ALTO NIVEL

50



VILLAZÓN MARTÍNEZ & ASOCIADOS S.R.L

VILLAZÓN MARTÍNEZ & ASOCIADOS, UNA EMPRESA JOVEN PERO CON TRAYECTORIA

52



TRANSPORTE BLANCO S.A

TRANSPORTE BLANCO S.A. EMPRESA DE TRANSPORTE Y ENTREGA PUERTA A PUERTA

54



SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE DE PASTO

LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A COMPROMETIDOS CON LA EFICIENCIA Y LA INNOVACIÓN.

56



OCEANUS INTERNATIONAL

LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A COMPROMETIDOS CON LA EFICIENCIA Y LA INNOVACIÓN.

60



FRANÇA & MORAES SOCIEDADE DE ADVOGADOS

FRANÇA & MORAES UNA SOCIEDAD DE ABOGADOS CON GRAN REPUTACIÓN EN BRASIL

62



CR NOVA

UNA EMPRESA PIONERA EN SEGURIDAD PRIVADA

64



COTEL

UNA EMPRESA TELEFÓNICA CON MUCHA HISTORIA

68



GRUPO JISA

12 AÑOS DE EXPERIENCIA EN SERVICIOS INTEGRALES



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

CEO & FOUNDER
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

DIRECTOR GENERAL QUALITY MAGAZINE

JUAN LUIS CORREA

jlcorrea@laqi.org

EDITOR

LIC. LILIANA ROA

liliana@laqi.org

COMUNICADOR RESPONSABLE

LIC. SEBASTIÁN CÁCERES

sebastian@laqi.org

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI

thiago@laqi.org

ESTIMADOS LAQINOAMERICANOS

¡Bienvenidos a la edición 216 de nuestra Quality Magazine!

Es siempre un placer dirigirme a Uds. En esta edición estudiamos profundamente acerca de Compliance y de la mano con nuestros especialistas internacionales elaboramos un material especial para nuestros Miembros. ¡Espero lo disfruten!

El Compliance es uno de los pilares de nuestro Modelo de Excelencia y punto fundamental en la gestión de empresas publicas y privadas de todo el planeta.

Queremos que nuestros #LAQInoamericanos estén siempre informados, capacitados y con información relevante en la mano liderar el cambio.

Les comento que estamos muy cerca de concluir nuestros eventos Quality Summit 2019. Este mes estaremos reunidos en Panamá para reunir empresas de toda Centroamérica y finalmente en septiembre, concluiremos la agenda en Asunción. También en este mismo mes les haremos llegar el reporte de los 9 eventos realizados en un documento único y especialmente elaborado para ustedes. En este [link](#) comparto la versión 2018 de este documento editado en español y portugués.

En esta edición preparamos el perfil de 12 miembros de nuestra Organización muy comprometidos con la Responsabilidad Total y el Modelo de Excelencia de LAQI. Es para nosotros un orgullo presentarles a nuestra comunidad de miembros y hacer notar el compromiso público de cada una de ellos.

Les comento que venimos avanzando a pasos acelerados con los preparativos para nuestro Quality Festival 2019, que este año será realizado en la fantástica ciudad de Foz de Iguazú. Tenemos preparada una agenda muy especial para nuestros miembros, así como la entrega por primera vez del President's Choice Awards. Se trata de un reconocimiento especial a una lista corta especialmente seleccionada por mí. Será esta una oportunidad más que especial de volver a vernos en los escenarios.

Me despido no sin antes expresar mi más profunda estima y agradecimiento a cada uno de ustedes. #LAQInoamericanos ¡Los veo pronto! Un abrazo a la distancia.

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

Focada em **transformar** os conteúdos, antes somente oferecidos presencialmente, em um mundo **digital** ao alcance de todos.

01 Implementação de Universidade Corporativa.

02 Produção para capacitações on-line.

03 Equipe com experiência na área educacional e corporativa.

04 Banco de conteudista e/ou atores especialistas em produzir e gravar cursos e capacitações na modalidade a distância.



educacional

44 3301.9412

contato@vgeducacional.com.br
www.vgeducacional.com.br

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE Y UNIVERSITY OF PORTSMOUTH FORMALIZAN ACUERDO INTERNACIONAL

El pasado 25 de junio Latin American Quality Institute (LAQI) y a University of Portsmouth Higher Education Corporation, de Inglaterra, firmaron un acuerdo de cooperación mutua, que favorecerá empresas e instituciones de Latinoamérica y de Europa a trabajar por la implementación de acciones de Gestión de la Calidad y Desarrollo Sostenible junto a sus clientes y consumidores, y también a compartir informaciones sobre sus decisiones junto a los grupos de interés.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**



**UNIVERSITY OF
PORTSMOUTH**



El Dr. Alaa Garad, Gerente de Cursos de University of Portsmouth junto con la Lic. Liliana Roa, Chief Communications Officer de LAQI, sellaron este importante acuerdo que representa el compromiso de estas dos instituciones con la satisfacción de objetivos comunes respecto a la Gestión de la Calidad y al Desarrollo Sostenible en Latinoamérica y Europa en las siguientes áreas:

- **Apoyo a la Gestión de la Calidad y el Desarrollo Sostenible**

Para eso, se incentivarán el conocimiento y la aplicación de la Gestión de la Calidad y del Desarrollo Sostenible por medio de la educación de empresas locales en términos de su valor como fuerzas económicas, de modo que puedan mejorar sus prácticas e implementar soluciones eficaces en esas dos áreas.

- **Integración y cambio de informaciones**

Un conjunto de herramientas virtuales estará disponible para auxiliar en la mejora de decisiones corporativas en todos los sectores y profesiones de América Latina y de Europa. Dichos esfuerzos conjuntos permitirán acceso a informaciones relevantes, aumentando así el compromiso de apoyar y participar de acciones relacionadas a la Gestión de la Calidad y al Desarrollo Sostenible en la administración de las empresas.

«Con la alianza LAQI-UNIVERSITY OF PORTSMOUTH, anhelamos fomentar el desarrollo responsable, tanto en Latinoamérica como en Europa. Esta alianza representa nuestro compromiso de seguir fortaleciendo las decisiones comerciales según



un enfoque sostenible que auxilie las empresas a alcanzar niveles de productividad y eficacia cada vez más altos», afirmó el Dr. Daniel Maximilian da Costa, Fundador y CEO de LAQI.

En la misma línea, complementa el Dr. Alaa Garad, de la Gestión de Operaciones y Sistemas de la Facultad de Administración y Derecho de la University of Portsmouth: «La calidad es un elemento vital en cualquier aspecto de nuestra vida. Si hay alta calidad en asistencia médica, educación, productos y servicios, tendremos mejor calidad de vida; si la calidad es baja en estos aspectos, todos sufriremos las consecuencias. Según el Dr. Deming, el “padre de la evolución en la calidad”, las personas no se preocupan en hacer lo mejor, pero necesitan saber qué hacer. Ofrecemos programas

de calidad internacional para ayudar en el perfeccionamiento de la gestión de la calidad y de la excelencia en los negocios. Nuestra Maestría en Gestión Estratégica de la Calidad y nuestro Posgrado son reconocidos por la British Quality Foundation

Por medio del desarrollo de nuevas soluciones para la mejora de decisiones corporativas, LAQI y University of Portsmouth podrán perfeccionar y continuar promoviendo la Gestión de la Calidad y el Desarrollo Sostenible en sus áreas de influencia. Sobre University of Portsmouth:

UNIVERSITY OF PORTSMOUTH HIGHER EDUCATION CORPORATION apoya y promueve la excelencia académica sostenible en todos los tipos, tamaños y sectores de empresas, incluyendo la Gestión de la Calidad, Sustentabilidad y Desarrollo Estratégico Académico. Para más informaciones, por favor, visite la página web <https://www.port.ac.uk>.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



**COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS
SOSTENIBLES: ESTRATEGIA**

COMPLIANCE

**OBJETIVOS DE DESARROLLO
ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN**





LIC. HÉCTOR AYALA

Mentor & Coach en Liderazgo Integral

Consultor Internacional en Planeación Estratégica - Escritor

Teléfono: (504) 9809-4386

Correo: redmentorhn@gmail.com

Web: <http://www.mentoringlatinoamerica.jimdo.com>



COMPLIANCE, UN SISTEMA DE GESTIÓN NECESARIO

A nivel corporativo el COMPLIANCE es un conjunto de procedimientos y buenas prácticas adoptados por las organizaciones, esto para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que se enfrentan, para con ello establecer mecanismos internos de prevención, gestión y control.

En términos generales y para toda aplicación, el COMPLIANCE se refiere a las medidas destinadas a garantizar la conducta ética de una empresa. Por lo tanto, la función principal de la COMPLIANCE es evitar o identificar rápidamente el comportamiento delictivo y responder apropiadamente a él a fin de reducir al mínimo el riesgo económico que pueda afectar a la empresa u organización. Aunque no es posible evitar en su totalidad las violaciones intencionales de las normas, la existencia de medidas de COMPLIANCE puede llevar a una reducción de las prácticas ilegales o antiéticas, también servir como disuasorio en los casos que el personal directivo sea tentado al cometimiento de delitos o incumplimiento de las normas legales establecidas.

Por todo lo anterior, las empresas deben adoptar a la brevedad un sistema de gestión que tenga como característica principal la implementación de la COMPLIANCE en todos los niveles. No sólo figurar como grandes empresas que dan un aporte significativo a la economía, sino también como ciudadanos corporativos en el sentido de una responsabilidad social corporativa, respetuosa de las leyes y su entorno.

No existe un enfoque único de gestión por compliance, pero cualquier empresa puede hacer uso de los siguientes pasos básicos para la implementación de un modelo de gestión.

- **Realizar un análisis del estado actual de la empresa en relación de la COMPLIANCE;** este es un diagnostico que nos permite saber en qué áreas específicas se cumplen todos los aspectos legales o normativas que implican un buen funcionamiento ético, amigable socialmente hablando y respetuoso de todos sus involucrados, sean estos internos o externos, naturales o jurídicos.
- **Crear un equipo responsable de la COMPLIANCE;** El compromiso del equipo directivo con la COMPLIANCE se mide por la capacidad y compromiso del personal y el presupuesto que está dispuesto a gastar. Un equipo de compliance eficaz debe estar integrado por expertos de todos los departamentos de la empresa.

Esta es la única manera de identificar y cubrir todas las áreas y riesgos imaginables dentro de la empresa. También se dispone de expertos externos, así como de asesores fiscales y de gestión. Finalmente, es legalmente necesario involucrar al comité de empresa en todos los procesos de toma de decisiones. Por ejemplo, es necesario especificar si deben modificarse los contratos de trabajo o los acuerdos empresariales existentes. Un horario realista y funciones claramente definidas, pueden ayudar a reducir los costes y lograr un resultado oportuno.

- **Formulación de las directrices de la COMPLIANCE;** Existen muchos modelos de políticas de COMPLIANCE, pero no existe un requisito general para el contenido y la estructura de dicho documento. Es preferible adaptar todas las normas a las necesidades y situación de la empresa. Una posible construcción podría ser la siguiente:

1. Normas generales de conducta
2. Cuestiones específicas (por ejemplo, regalos a los socios comerciales, comportamiento hacia los competidores, trato igualitario de los empleados)
3. Personas de contacto y procedimientos de notificación
4. Mecanismos para la documentación de las infracciones
5. Sanciones (por ejemplo, revocatorio / fianza, traslado, despido (extraordinario), reducción de salarios, indemnización, informe a la policía)

Una vez completada, la política de COMPLIANCE debe ser comunicada abierta y claramente a toda la empresa u organización. Esto puede hacerse, por ejemplo, a través de circulares, Intranet, publicaciones, eventos de información, etc.

- **Nombrar un COMPLIANCE OFFICER;** Es ante todo un profesional en la ética. Su función principal es detectar las transacciones sospechosas en la organización o cualquier actividad que implique riesgo legal para la compañía. Dentro de sus funciones deberá elaborar un informe con los planes anuales de cumplimiento de los trabajos que pretenda efectuar, de forma ordenada y racionalizando los recursos en la realización de dicho trabajo. Asimismo, debe describir las actividades a desarrollar, el responsable de la ejecución del trabajo, las dependencias afectadas, el tiempo de duración, el resultado obtenido, las acciones de mejoramiento emprendidas y el monitoreo o supervisión para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos trazados.

El plan de trabajo de cumplimiento en una entidad, desarrolla los siguientes aspectos:

1. Adquirir un adecuado conocimiento de la misión, visión, políticas, principios, valores y procedimientos de la entidad.
2. Definir claramente los objetivos del trabajo de cumplimiento.
3. Determinar el grado de exposición al riesgo.
4. Diseñar una estrategia de cumplimiento.

El contenido mínimo del informe anual de los planes de cumplimiento abarca:

1. Identificación de la evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos.
2. Seguimiento a la implementación de procedimientos específicos de riesgos.
3. Formulación y aplicación de programas de revisión y análisis.
4. Conformación de la evidencia documental de las revisiones.
5. Formulación de conclusiones y recomendaciones

• **Ejecución y ajuste de las directrices;** esta es la etapa en la que los responsables asignados deberán ejecutar toda la estrategia planificada y aplicar la deducción de responsabilidades que garantice a la empresa la disminución de aquellas situaciones con el riesgo potencial de caer en posibles demandas.

En conclusión:

Muchos consideran que el principal problema radica en la complejidad inherente al concepto de COMPLIANCE y su naturaleza evolutiva. Las empresas, especialmente los grupos mundiales, se enfrentan a un verdadero diluvio de normas y prohibiciones nacionales, internacionales y sectoriales. Además, hay temas procedentes de la sociedad que están en constante cambio. Como resultado, los sistemas globales de gestión de la COMPLIANCE se encuentran a menudo sólo en las grandes empresas, mientras que la cuestión es a menudo de importancia secundaria en las pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto, es aún más importante y urgente que todos los gerentes de la empresa sean conscientes de las normas, luchar contra las reticencias y conseguir que todos los directivos se unan. Al final, la COMPLIANCE contribuye a una nueva cultura corporativa.

**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE****¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!****LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE****@LAQI_quality****laqi.quality**



“LA ÚNICA FORMA DE HACER UN
TRABAJO CON
EXCELENCIA
ES AMAR LO QUE SE HACE”



DANDRES S.A.
EXCELENCIA EN SERVICIOS DE LIMPIEZA



DR. CLAUDIO M. LAMELA

Socio de Auren Argentina a/c de Compliance y Derecho Penal de Empresa - Director de los Comités Técnicos de la WCA Argentina

Teléfono: +54 11 5199 2500

Correo: clamela@bue.auren.com

Web: www.auren.com/es-AR

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/claudiolamela/>



EL FUTURO DEL COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS

Para que una empresa esté adecuadamente protegida de los posibles riesgos penales que pueden afectarla, no basta con implementar un programa de integridad para prevenir hechos de corrupción, sino que debe atender al amplio abanico de delitos corporativos (lavado de dinero, fraudes, delitos marcarrios, fiscales, cambiarios, cibercrimes, etc.), en función de los estándares internacionales y las legislaciones de los países con los que opera (FCPA, UK Anti-Bribery Act, Ley Sapin, normas ISO, etc.).

Por otro lado, un adecuado y efectivo programa de compliance debe exceder la mera prevención de riesgos penales para atender la totalidad de riesgos legales posibles, en materia administrativa, laboral, medio-ambiental, fiscal, etc., con una visión comprometida, no sólo con la ética y la transparencia sino con el desarrollo de una cultura sostenible en pos de un mundo más seguro, más respetuoso, más sano y sustentable.

Porque el compliance es más que la prevención de riesgos penales y legales. Es implantar una cultura ética y de responsabilidad social empresaria que colabore con la posibilidad de vivir en un mundo mejor. Para eso, cada empresa debe comprometerse con la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas, previstos como meta para el año 2030.

Un compliance adecuado, moderno y efectivo pero, sobre todo, comprometido socialmente, debe necesariamente identificar, controlar y reducir los riesgos que en la actividad empresaria pueden generar no sólo responsabilidad legal sino perjudicar la consecución de los ODS trazados por Naciones Unidas.

En tal sentido, se impone desarrollar políticas de integridad que minimicen tales riesgos y encarnen el compromiso firme de la empresa en cuatro ejes fundamentales:

En materia de derechos humanos, la reducción de las desigualdades en y entre los países, el fin de la pobreza, la meta de hambre cero y el alcance de estándares inclusivos de salud, bienestar y educación de calidad para todos, con perspectiva de igualdad de género (ODS Nros. 1, 2, 3, 4, 5 y 10)

En materia de desarrollo laboral, urbano y tecnológico, la instauración de ciudades y comunidades sostenibles, con industria, innovación e infraestructura en un contexto de trabajo decente y crecimiento económico (ODS Nros. 8, 9 y 11).

En materia medioambiental, el desarrollo de una cultura con políticas de producción y consumo responsables que preserven el agua limpia y su saneamiento, el uso de energía asequible y no contaminante, con acciones concretas en salvaguarda y protección del clima, la vida submarina y de los ecosistemas terrestres (ODS Nros. 6, 7, 12, 13, 14 y 15).

En materia institucional y legal, la implementación de una cultura ética de legalidad y transparencia, que sirva como dique ante la corrupción y todo delito, con políticas y acciones concretas para alcanzar un estado global de paz y justicia con instituciones sólidas, organizada en alianzas estratégicas para lograr los objetivos propuestos (ODS Nros. 16 y 17).

Es conveniente y deseable que las empresas incluyan expresamente en la misión y valores de sus programas de integridad su compromiso ético con los ODS de Naciones Unidas , planificando y ejecutando desde ahora acciones concretas en tal sentido.

Porque vivir en un mundo mejor es responsabilidad de todos.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality



AB. JORGE GUSTAVO TAMAYO SILVA, LL.M.

DIRECTOR TAMAYO CORPORATE

Teléfono: +593 992397228

Correo: jtamayo@tamayoclc.com

Web: www.tamayocorporate.com



COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE LOS RETOS DEL COMPLIANCE Y DE LA ÉTICA EN LAS EMPRESAS

La figura del “Compliance Officer” u “Oficial de Cumplimiento Normativo” ha ido ganando cada vez mayor espacio en el escenario latinoamericano, siguiendo los pasos de los Estados Unidos de América y diversos países europeos motivados por la emisión del FCPA (Foreign Corrupt Practices Act en los años setenta.

El “Oficial de Cumplimiento Normativo”, íntimamente ligado con la Gerencia Legal (in-house o externa), es un asesor de suma importancia en el ámbito empresarial, pues sobre él reposa la responsabilidad de garantizar que una compañía cumpla con el marco normativo y reglamentario (nacional y supranacional), las políticas internas, los códigos éticos y los compromisos con terceros (proveedores, clientes, ciudadanía en general).

En nuestro país, en especial durante los últimos diez años, hemos sido testigos de una política gubernamental intervencionista, con marcado énfasis en la regulación económica, financiera, comercial y legal, que ha causado un gran impacto en la manera como las empresas enfocan las problemáticas propias de su giro comercial y en cómo estas manejan sus relaciones con las autoridades reguladoras, la competencia, sus accionistas, trabajadores, proveedores, clientes y ciudadanía en general.

Como prueba de ello, tenemos, entre otros, los siguientes hechos fácticos y jurídicos:

- La estipulación, en el Código Orgánico Integral Penal, de la Responsabilidad Penal de la persona jurídica, con sanciones varias, siendo la más contundente la cancelación tanto de su inscripción en el Registro Mercantil como de su RUC, es decir, su muerte jurídica.
- La formación de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, destinada a monitorear y verificar que la competencia se desarrolle dentro del marco jurídica establecido, evitando todo tipo de prácticas comerciales desleales, la formación de monopolios, etcétera.

La figura del “Compliance Officer” u “Oficial de Cumplimiento Normativo” ha ido ganando cada vez mayor espacio en el escenario latinoamericano, siguiendo los pasos de los Estados Unidos de América y diversos países europeos motivados por la emisión del FCPA (Foreign Corrupt Practices Act en los años setenta).

El “Oficial de Cumplimiento Normativo”, íntimamente ligado con la Gerencia Legal (in-house o externa), es un asesor de suma importancia en el ámbito empresarial, pues sobre él reposa la responsabilidad de garantizar que una compañía cumpla con el marco normativo y reglamentario (nacional y supranacional), las políticas internas, los códigos éticos y los compromisos con terceros (proveedores, clientes, ciudadanía en general).

En nuestro país, en especial durante los últimos diez años, hemos sido testigos de una política gubernamental intervencionista, con marcado énfasis en la regulación económica, financiera, comercial y legal, que ha causado un gran impacto en la manera como las empresas enfocan las problemáticas propias de su giro comercial y en cómo estas manejan sus relaciones con las autoridades reguladoras, la competencia, sus accionistas, trabajadores, proveedores, clientes y ciudadanía en general.

Como prueba de ello, tenemos, entre otros, los siguientes hechos fácticos y jurídicos:

- La estipulación, en el Código Orgánico Integral Penal, de la Responsabilidad Penal de la persona jurídica, con sanciones varias, siendo la más contundente la cancelación tanto de su inscripción en el Registro Mercantil como de su RUC, es decir, su muerte jurídica.
- La formación de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, destinada a monitorear y verificar que la competencia se desarrolle dentro del marco jurídica establecido, evitando todo tipo de prácticas comerciales desleales, la formación de monopolios, etcétera.
- El robustecimiento de la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), con la loable misión de prevenir y luchar contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. A través de la misma, se ha estipulado que las compañías de interés público incluyan dentro de su nómina a un Oficial de Cumplimiento, quien deberá reportar directamente a la UAFE.
- El fortalecimiento del Ministerio del Trabajo, a través de políticas gubernamentales, con la finalidad de vigilar el pleno cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores y sancionar con todo rigor a las empresas que incumplan la normativa laboral,
- La tipificación del delito de retención ilegal de aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; así como también la tipificación como contravención de la falta de afiliación al por parte del empleador (sea este personal natural o jurídica).

En consecuencia, el “Compliance Officer” tiene una función vital dentro de las empresas, debiendo emular sus funciones a las de un gate keeper o guardián, toda vez que su rol se ha convertido en multidisciplinario y holístico.

En la actualidad, el compliance latinoamericano afronta grandes retos, los cuales abordaremos a continuación:

- La corrupción: Lamentablemente, durante varias décadas, América Latina se ha visto salpicada de varios casos de corrupción, siendo los más recientes Petrobras y Odebrecht, los cuales han impactado el continente en su totalidad, remeciendo al sector empresarial y público, generando desconfianza y falta de credibilidad en el sistema económico y judicial (ausencia de seguridad jurídica). La transparencia es crucial.

Para las multinacionales, y con especial énfasis en la realidad ecuatoriana, este es un aspecto de meridiana importancia tanto para el desarrollo comercial de las ya establecidas en suelo nacional, como para aquellas que deseen ingresar al mercado ecuatoriano; toda vez que ciñen sus actividades bajo la normativa FCPA, SOX, Whistleblower Incentives, las normativas de la OCDE y similares.

- La informalidad económica: En el Ecuador en particular, y en Latinoamérica en general, nos encontramos ante una situación laboral y económica compleja, propia de un mercado en plena desaceleración o de bajo crecimiento. Producto de ello, de acuerdo con el Instituto de Estadísticas y Censos, en nuestro país la situación laboral de un porcentaje correspondiente al 57,5% de la población económicamente activa en situaciones de empleo informal o no adecuado.

Esta situación se corresponde con las múltiples trabas que tienen las PYMES en nuestro país, debido a los altos costos regulatorios. Por ello, el porcentaje anteriormente señalado se divide en pequeñas empresas, trabajadores por cuenta propia y microempresas no registradas, que no cuentan con la capacidad operativa y el músculo financiero necesario para funcionar correctamente.

- Los altos costos regulatorios: En línea con lo señalado anteriormente, los costos regulatorios son una limitante para las PYMES en Latinoamérica. Las PYMES conforman el porcentaje mayoritario del sector empresarial; sin embargo, la gran mayoría de ellas tienen un período de vida corto, el cual les impide establecerse de manera continuada en el mercado y desarrollarse, y a su vez generan menos plazas de empleo en comparación con los países OCDE. De acuerdo con el Banco Mundial, las PYMES latinoamericanas necesitan un promedio de hasta 29 pagos de impuestos al año para cumplir con sus obligaciones fiscales, cifra muy superior al promedio de 11 pagos exigidos en economías más avanzadas de la OCDE.

- La ausencia de una cultura de compliance: Producto de la informalidad y altos costos regulatorios previamente mencionados, el compliance enfrenta un reto muy particular en Ecuador y en Latinoamérica. Salvo las grandes empresas nacionales y las multinacionales, nuestras sociedades no muestran una cultura de compliance, es decir, una cultura de cumplimiento normativo y de prevención.

En mi experiencia profesional, es común conocer diversos problemas de nuestros clientes derivados precisamente de la falta de prevención y cumplimiento, a pesar de

haber sido asesorados con antelación y habérseles propuesto diversas alternativas de cumplimiento normativo y/o de adecuado manejo de conflictos o intereses. Los clientes, en un alto porcentaje, prefieren enfrentarse al problema, en lugar de prevenirlo o evitarlo, si las medidas preventivas les generan egresos.

Esto genera, además, la falta de la tan necesaria auto regulación en las empresas, el escaso interés en el desarrollo de códigos de conducta, códigos de ética, manuales de funcionamiento, manuales de manejo de conflictos de intereses, etcétera.

En conclusión, nos encontramos en un escenario complejo para el amplio desarrollo y ejecución de una cultura de compliance, generado por la situación económica y política propia de nuestros países. Para ello es menester abogar por la liberalización de la economía, la eliminación de trabas para el comercio (eliminación y/o reducción de impuestos, generar incentivos fiscales), evitar el exceso de regulación gubernamental ya que impide el desarrollo, ejecutar medidas de tolerancia cero ante la corrupción con la finalidad de recuperar la institucionalidad y concientizar a la ciudadanía del beneficio que representa cumplir la normativa y evitar conflictos. En definitiva, se deben crear las condiciones necesarias para implementar en su totalidad la cultura del cumplimiento normativo.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality

Novo site do

GRUPO

PLENO

www.plenolocacoes.com.br

Acesse!



COMPLIANCE, UN RETO PARA LATINOAMÉRICA

La gestión del compliance ya no es una novedad, la novedad reside en la importancia que ha acaparado el concepto a raíz de los escándalos de corrupción de los últimos años. Este concepto Compliance llegó para que las organizaciones puedan contar con buenas prácticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los marcos normativos, reglamentarios, así como el de las políticas internas, los códigos éticos y los compromisos con terceros.

Se tiende a pensar que este concepto es nuevo, pero realmente no lo es. Es una tendencia que tiene casi cincuenta años. En los años setenta surge la figura del “Compliance Officer” impulsada por la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) para la búsqueda de comportamientos empresariales más éticos.

Con ello, se consigue identificar y alertar sobre los riesgos legales y de funcionamiento, así, como el evitar sanciones, multas, pérdidas de costes, y por supuesto la pérdida de la reputación. De ahí se desprende la importancia del compliance ya que es un asunto que involucra a todos los integrantes de una organización desde el cargo más alto hasta el principiante y la mejor forma de hacerle frente desde las organizaciones, es a través de sistemas de gestión, cumplimiento, y de control que permitan mitigar la posibilidad de que el soborno y los errores aparezcan.



Es una realidad que partir del “destapamiento” de los escándalos por parte de los medios de comunicación en nuestro continente, empezó a surgir una conciencia cada vez más presente en las organizaciones, tanto públicas como privadas ya que la pérdida de reputación se logra en segundos. Esta “condena” más social que penal, se conoce en algunos contextos como la llamada “pena de banquillo”. La cual de cara a los clientes puede ser tan perjudicial como la penal.

La corrupción, constituye uno de los principales retos para la correcta aplicación del compliance en América Latina. Casos recientes y conocidos de empresas petroleras y de construcción en Brasil, han impactado en muchos de los países de la región, afectando a no solo a empresarios, políticos sino también al ciudadano del común.

Las leyes contra las prácticas corruptas de EEUU, y las normativas europeas de la OCDE, representan hoy una mayor preocupación para las multinacionales que operan en América Latina ya que muchos de los países latinoamericanos siguen siendo percibidos como algunos de los más corruptos del mundo. Países de Europa y Norte América, incluyendo Australia, tienen un índice de corrupción mucho menor que los países que se encuentran en África y Latinoamérica.

Según La Organización No Gubernamental (ONG) Transparencia Internacional (TI) el Índice de Percepción de la Corrupción global analizado a 183 países, reveló que Somalia y Siria son los países más corruptos del mundo, mientras que Dinamarca y Nueva Zelanda son los más transparentes. El informe también mostró que en América Latina, Uruguay y Chile son percibidos como los países latinoamericanos menos corruptos, mientras que Venezuela y Nicaragua son los que más padecen este mal en la región.

El Índice de Percepción de la Corrupción, que suspende el 67 % de los 183 países analizados, otorga 70 puntos a Uruguay (puesto 23) y 67 a Chile (puesto 27) sobre un máximo de cien, contra los 18 y 25 de Venezuela (168) y Nicaragua (152).

Entre medias están Costa Rica (56), Cuba (47), Argentina (40), Panamá (37), Colombia (36), Brasil, El Salvador y Perú (35), Ecuador (34), República Dominicana (30), Bolivia, Honduras y Paraguay (29), México (28) y Guatemala (27).



Un segundo reto para la aplicación del compliance en la región, es la alta tasa de informalidad en la economía. Según datos de la OIT, en América Latina hay, al menos, 130 millones de personas trabajando en condiciones de informalidad, lo que representa el 47,7% de los trabajadores. La composición de las empresas informales es variada, y en la práctica, corresponde principalmente a pequeñas empresas, trabajadores por cuenta propia y microempresas no registradas, cuyo principal problema es que no pueden alcanzar la productividad suficiente para cubrir los costes de formalización

Un tercer elemento para extender la cultura del compliance en América Latina es la composición del tejido empresarial. Las minipymes (según la CEOE) generan la mitad de los puestos de trabajo, son el 90% del total del sector empresarial, y suponen el 28% del PIB regional. Las empresas creadas en la región suelen ser más pequeñas en número de empleados que en otras regiones con niveles similares de desarrollo, además su ciclo de vida es inferior al de las pymes de otras regiones; de hecho, solamente el 45% de ellas, sobrevive más de dos años, frente al 80% de las empresas. Un

dato significativo, según el Banco Mundial, es que, en la región, las pymes necesitan por término medio hasta 29 pagos de impuestos al año para cumplir con sus obligaciones fiscales, cifra muy superior a los 11 pagos de media, exigidos en economías más avanzadas de la OCDE.

Por suerte, los marcos legislativos de los países prestan más atención a este tipo de aspectos que hace años pasaban totalmente desapercibidos. Adaptarse a las reglas de cumplimiento normativo en América Latina, es el gran reto que debemos asumir, ya que conlleva un cambio de cultura empresarial y profundas reformas estructurales:

- Reducir drásticamente los niveles de corrupción con reformas legales, y eficientes sistemas de control.
- Ampliar medidas e incentivos para la formalización de la actividad económica mejorando la recaudación fiscal.
- Adaptar y extender modelos de autorregulación normativos en las pymes



Sin duda, como continente tenemos grandes retos para implementar un sistema compliance en la región homologable a las economías más avanzadas. Este estándar normativo adquiere una mayor importancia ya que del cumplimiento de las mismas, dependerá para las empresas su prestigio y supervivencia.



¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



NOTA CI

CON



COMPLIANCE

CENTRAL





LIC. ALBERT BAYER
ADVOGADO DA WFARIA ADVOGADOS
Teléfono: +55 11 97090 2031
Correo: abayer@wfaria.com.br
Web: www.wfaria.com.br



COMPLIANCE Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE. ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN

1. Los objetivos de Desarrollo Sostenible

Las Organizaciones de las Naciones Unidas (ONU) crearon, con el apoyo de más de 150 líderes mundiales, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que deben ser implementados por todos los países hasta el año de 2030. Los 17 objetivos establecidos son:

OBJETIVOS GLOBAIS

para o Desenvolvimento Sustentável



Considerando esos objetivos, ONU divulga, además, diez principios universales que ayudan a las empresas a adoptar esas prácticas en su día a día y representan una buena directriz de gobernanza y sustentabilidad de los negocios:

Para facilitar la identificación de la correlación de los objetivos globales para el desarrollo sostenible y los diez principios universales, se hace una división en 4 temas principales: 1. Derechos humanos; 2. Normas laborales; 3. Medio ambiente; y 4. Combate a la corrupción:



Analizando este escenario y las directrices del Pacto Global, ¿cómo las compañías pueden internalizar esos principios, crear procedimientos y efectivamente actuar en conformidad con las mejores prácticas de sustentabilidad de los negocios?



Analizando este escenario y las directrices del Pacto Global, ¿cómo las compañías pueden internalizar esos principios, crear procedimientos y efectivamente actuar en conformidad con las mejores prácticas de sustentabilidad de los negocios?

2. Compliance y la Ética en los negocios

Recientemente, con las operaciones de averiguación relacionadas a la corrupción que involucra grandes grupos brasileños y con la publicación de la Ley Brasileña Anticorrupción (Ley 12.846/2013), el término compliance fue asociado al combate la corrupción, pero en realidad el término posee un impacto mucho más amplio en el universo corporativo. El término compliance adviene del verbo en inglés to comply, que significa, en una traducción literal, estar de acuerdo, cumplir con las reglas o estar en conformidad, pero no solo aquellas relacionadas al combate de la corrupción, sino también a normas laborales, ambientales etc. Es importante resaltar, además, que el término abarca no solo el cumplimiento a la legislación y a las normativas, sino también a cuestiones relacionadas a conductas y valores, como: integridad, ética y reputación. Por ende, el compliance busca una mejora en las relaciones comerciales, en la gobernanza corporativa, sustentabilidad, en el clima empresarial, en la forma como los negocios se dan y en la actuación preventiva de riesgos.

En este contexto, el Compliance se vuelve un importante activo en la busca de los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, ya que, directa o indirectamente, ayuda a las empresas a crear una metodología para gerenciar dichos riesgos. Por ejemplo, al adoptar las directrices de no discriminación y al penalizar el acoso, las empresas apoyan los objetivos de igualdad de género, salud y bienestar, trabajo decente y la reducción de desigualdades. O incluso, al adoptar una postura de tolerancia cero frente a la corrupción, están actuando de acuerdo con los principios de la paz, justicia e instituciones eficaces y en la reducción de desigualdades.

En la práctica, la implementación de un programa de compliance que esté en conformidad con los objetivos globales para el desarrollo sostenible debe ser compuesto de:

- 1.** Apoyo de la alta administración
- 2.** Evaluación de riesgos
- 3.** Código de Conducta y normas claras para cumplimiento
- 4.** Entrenamiento y comunicación
- 5.** Canales de comunicación e investigación de desvíos de conducta
- 6.** Due diligence de terceros
- 7.** Monitoreo, controles internos, auditoría y mejoría continua

3. Apoyo de la alta administración

La implementación de un programa de compliance debe, en primer lugar, ser aprobada, soportada y apoyada por la alta dirección de la compañía. Ése es el primer pilar de un programa de compliance, ya que, durante la implementación y operación del programa, diferentes temas, incluso decisiones estratégicas, estarán alineadas al programa de Compliance y a directrices éticas. La alta administración debe alinearse a valores éticos y de integridad, apoyando las iniciativas que colaboren para la construcción de un ambiente de negocios de acuerdo con los Principios Generales y los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la ONU.

El apoyo de la alta administración puede ser demostrado a través de la capacitación de los líderes de la compañía en los principales temas del Pacto Global, legislación local y principios éticos. Otra forma de evidenciar el apoyo de la alta administración de la compañía es demostrar su compromiso con las prácticas de Compliance, a qué informaciones accedió para la toma de decisión y si su decisión ha considerado valores éticos y de compliance. Asimismo, el liderazgo debe demostrar que apoya las iniciativas de compliance, suministrando recursos, acceso a las informaciones y autonomía para el responsable del compliance. Uno de los principales factores para la adecuada implementación del compliance es cómo la directiva reacciona a situaciones de presión o crisis, por ejemplo, cuando reciben un pedido de pago de soborno o cuando descubren que alguien de su equipo incumplió procedimientos.

4. Evaluación de riesgos

Para iniciar un proceso de implementación de compliance, es necesario que la organización empiece por una evaluación de su operación para identificar potenciales riesgos. En este paso, la compañía analiza su perfil de acuerdo con los riesgos que necesitan ser reducidos o gerenciados, como, por ejemplo, los riesgos de corrupción, violación de leyes laborales, medio ambiente, derechos humanos, entre otros. La evaluación de riesgos debe envolver a todas las unidades de la organización e identificar todos los principales riesgos a los cuales la empresa está expuesta en los temas destacados.

Al hacer el levantamiento de riesgos, la compañía debe clasificarlos y crear un plan de acción para su tratamiento. Los programas de compliance poseen un abordaje basado en riesgos, lo que significa que las compañías deben priorizar las actividades de alto y medio riesgo, en detrimento de actividades de menor riesgo. De esta manera, las compañías deben priorizar con tiempo y recursos las actividades identificadas como de mayor riesgo. Al identificar los riesgos más elevados, la empresa debe elaborar un plan de acción con un cronograma de actuación de la compañía para tratamiento de dichos riesgos, incluyendo quienes son los responsables, plazos, controles y metas a ser alcanzadas.

5. Código de Conducta

El código de conducta, esencialmente, procura divulgar a los colaboradores y terceros el comportamiento que la entidad espera de ellos, buscando una cultura que valore actitudes íntegras, que preserven los derechos laborales, el medio ambiente, combate a la corrupción y los derechos humanos. Note que en este documento estarán inseridas las conductas consideradas como éticas y/o antiéticas por la organización y que, con la debida divulgación y entrenamiento de estos colaboradores sobre el tema, será un importante aliado en el refuerzo de la cultura ética. Los colaboradores y los principales involucrados en la cadena de valor, por su lado, pasan a actuar de acuerdo con las conductas previstas en el Código de Ética y, así, las conductas no conducentes con las reglas del código recibirán sanción.

De esa manera, los colaboradores pasan a tener posturas y actitudes diferenciadas en el día a día, que demuestran un cambio de postura no solo en la empresa, sino en la comunidad en la que operan. Eso termina siendo un importante multiplicador de buenas actitudes en la sociedad como un todo y a cumplir con las directrices del Pacto Global.

6. Entrenamiento y comunicación

El entrenamiento relacionado a compliance trae, en toda su estructura, enseñanzas relacionadas a la ética, moral, cuidado con el medio ambiente, defensa de los derechos humanos, combate a la corrupción y de los derechos laborales, justamente con el propósito de garantizar que todos estén alineados a la cultura de la empresa. Además de los aspectos éticos del entrenamiento, datos como legislación, casos prácticos y riesgos incluidos también deben ser abordados en el ámbito de los entrenamientos, trayendo al conocimiento del colaborador y de terceros las conductas relacionadas no solo a su cotidiano en el trabajo, sino también a las informaciones que se pueden utilizar en su vida personal.

La idea principal de este capítulo es la nivelación de todos en las prácticas y en la forma de conducir los negocios, asegurando que todos tengan conocimientos para tomas de decisión y que ellas estén alineadas a los objetivos y principios del Pacto Global. La comunicación debe ser dirigida a todos los niveles de la organización e involucrar también a los principales terceros ligados a las operaciones de la compañía. Los temas deben ser actuales y constantemente reforzados para el público del programa de compliance.

7. Canal de comunicación y averiguación de desvíos de conducta

El canal de comunicación y averiguación de desvíos de conducta son la manera como los colaboradores pueden informar sobre posibles irregularidades que hayan presenciado o tomaron conocimiento. Estos canales son la principal herramienta para el descubrimiento de irregularidades y que pueden iniciar una apuración interna para sancionar un potencial desvío de conducta. A idea es que se pueda identificar a las «naranjas podridas» y retirarlas de la canasta para evitar una contaminación del ambiente de negocios.

El canal de denuncia es un importante aliado de los colaboradores en la denuncia de irregularidades en la compañía, sean irregularidades relacionadas a los derechos humanos, corrupción, incumplimiento de reglas ambientales, laborales o incluso situaciones de acoso, ya sea moral o sexual. De esa manera, al tener un canal de denuncia efectivo, la empresa demuestra estar abierta para el recibimiento de noticias de irregularidades y, de alguna forma, corregir dichas irregularidades, dando mayor seguridad a los colaboradores que la compañía posee un compromiso con el cumplimiento de reglas y actúa acorde a los valores éticos.

Los canales de denuncia también son una forma de inhibir la ocurrencia de irregularidades, ya que, en conjunto con las averiguaciones internas, pueden ofrecer respuestas y controles contra este tipo de desvíos. El canal sanciona a quienes practiquen irregulares e incentiva a que todos tengan actitudes éticas.

Las averiguaciones buscan identificar hechos o actos que conllevan o pueden conllevar pérdidas a la empresa, volviéndose un importante aliado en el programa de compliance, ya que evidencia controles, procesos o sistemas que están pasibles a ser utilizados para la práctica de irregularidades. Nótese que, para estos casos, la pronta respuesta es altamente necesaria y, al final de las averiguaciones, de ser constatado el acto erróneo, un castigo ejemplar debe ser aplicado al infractor, con la finalidad de demostrar a todos los colaboradores que la compañía no acepta este tipo de actitudes y demostrar a la víctima que la compañía se preocupa también con su bienestar. Así, las empresas van demostrando su intolerancia ante dichas actitudes, lo que inhibe conductas inadecuadas, no solo en el ámbito empresarial como en el ámbito personal del colaborador.

8. Due Diligence

El procedimiento de Due Diligence tiene como objetivo buscar informaciones reputacionales y legales sobre un determinado individuo o entidad, en general un socio comercial o proveedor. Al constatar que determinado socio ya posee problemas reputacionales, principalmente relacionado a la corrupción, crímenes, violación a los derechos humanos, leyes laborales y de medio ambiente, las empresas suelen evaluar los riesgos antes de hacer negocios con estas personas. La due diligence ayuda a las empresas a coleccionar informaciones para una toma de decisiones más fundamentada. Dicho procedimiento hace un «filtro» en el mercado, generando nuevos negocios a las empresas que no poseen problemas reputacionales, y sancionando empresas que poseen histórico de actitudes y negocios antiéticos. Finalmente, ese «filtro» procura impedir que las empresas cometan actos antiéticos, ya que correrán el riesgo de perder contratos firmados o futuras contrataciones. Con ello, crecerá un ambiente corporativo ético y alineado a las directrices de la ONU, que valoran a los profesionales que actúan en conformidad con la legislación y acaban sancionando a aquéllos que no actúan de esa manera.

9. Monitoreo, controles internos, auditoría y mejora continua

Con base en la evaluación de riesgos, la empresa deberá implementar un plan de monitoreo e implementar controles internos para enderezamiento de los principales riesgos identificados. De acuerdo con las informaciones levantadas en el monitoreo y en el funcionamiento de los controles internos, el área de compliance debe actuar preventivamente en el tratamiento de riesgos y en la identificación de potenciales desvíos de conducta o de procedimiento. Esas actividades sirven para asegurar que la compañía está actuando de acuerdo con sus valores, código de conducta y procedimientos internos.

Además del monitoreo y de la implementación de controles internos, la compañía debe adoptar procedimientos de auditoría y mejoría continua. La auditoría interna es la revisión por muestreo del cumplimiento de procedimientos por los colaboradores y por las áreas, priorizando las actividades de mayor riesgo. En caso de que sea identificado algún desvío de conducta, fallo en el monitoreo, controles internos, riesgo no identificado anteriormente o alguna alteración que impacte en los procedimientos internos, el programa de compliance debe prevenir su perfeccionamiento y esmero. El programa de compliance debe ser vivo y no estático, por lo que debe ser permanentemente revisado y actualizado.

10. Conclusión

Son diversa las formas que un programa de compliance tiene para apoyar los Objetivos del Desarrollo Sostenible y los Principios Generales de la ONU, pero podemos condensar que el programa de compliance busca garantizar un ambiente ético y sostenible para los negocios, pero que, indirectamente, acaba por demostrar a sus colaboradores, por intermedio de los pilares del programa, la importancia de actuarse de forma ética, transparente y correcta.

Los pilares del programa de compliance son apoyo de la alta administración, evaluación de riesgos, código de conducta y normas claras para cumplimiento, entrenamiento y comunicación, canales de comunicación y averiguación de desvíos de conducta, due diligence de terceros y monitoreo, controles internos, auditoría y mejora continua. Los colaboradores y terceros, por su lado, al absorber los conocimientos que les transmitieron, pasan a utilizarlos en su día a día y a apoyar en el cumplimiento de las directrices de la ONU.



fampfaculdade.com.br
#podecontarcomafamp

A GENTE FAZ O QUE GOSTA
PARA AJUDAR QUEM PRECISA.

Fisioterapia

13100

PACIENTES ATENDIDOS



Até dezembro de 2018, a FAMP recebeu 13.100 pacientes em sua Clínica de Fisioterapia, com serviços e atendimentos disponíveis a toda população, basta entrar em contato. A FAMP não é importante apenas para os estudantes, ela soma benefícios para a sociedade como um todo.

Clínica de Fisioterapia

Rua 15 esq. c/ 6ª Avenida, nº 40, Centro.
Atendimento de 2º a 6º, das 13h às 17h
(64) 3661-8863

FAMP
FACULDADE MORGANA POTRICH

PARA QUEM
PENSA NO
FUTURO.

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

REPORT

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE



RETAJES



JAIME GUIMARÃES
e Advogados Associados

Teléfono: (75) 3030-0940

Correo: jaimeguimaraeseadvogadosassociados@hotmail.com.br

JAIME GUIMARÃES, MUCHO MÁS QUE UNA OFICINA DE ABOGADOS

La oficina de abogacía Jaime Guimarães y Abogados Asociados es destacada por su seriedad, profesionalismo y compromiso frente a sus múltiples clientes. La reconocida oficina se basa en principios éticos, morales y cristianos que le permiten gozar de una excelente imagen ante sus clientes y ante los órganos de actuación. Uno de los proyectos sociales más importantes que desarrollan es la ayuda a las personas que no tienen la condición de pagar un asesoramiento jurídico para resolver sus litigios de emergencia, a través de un número limitado de atención mensual, sin ningún costo.



Jaime Guimarães y Abogados Asociados está compuesto por un equipo técnico especializado y siempre preparado a las necesidades del mercado, que busca entender y satisfacer los anhelos y solicitudes de sus clientes, sin pasar por encima del compromiso social, ético, así como el de la buena fe y la lealtad.

Una forma en la que ellos se destacan es logrando eficiencia y agilidad en la resolución de las demandas que les llegan diariamente, mediante una rápida respuesta a todos sus clientes.



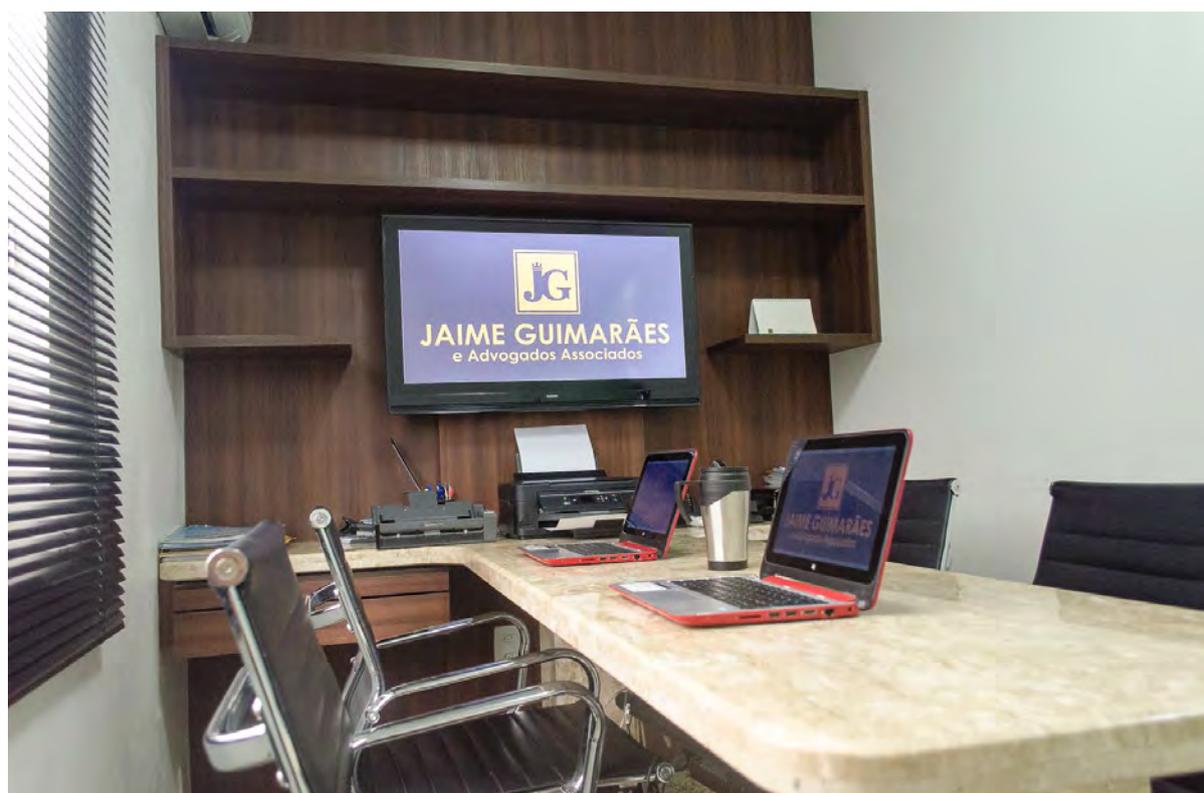
Adicionalmente, se preocupan por todo su talento humano y su equipo laboral, invirtiendo en una excelente estructura, capacitación y tecnología ya que una gestión de excelencia es la clave primordial para poder resolver un litigio. No hay buen desempeño, si no hay una coordinación eficiente de los colaboradores.

Otro factor muy importante es el mantenimiento de la comunicación abierta con

sus Stakeholders, de modo que todos los que integran los proyectos y metas establecidas puedan participar para solidificar la imagen y la confianza de la empresa ante sus clientes y colaboradores, conquistando nuevos espacios y logrando una muy buena reputación con todas las partes interesadas.

Para ellos la ética es algo inherente a sus actividades internas y externas, así como la buena fe y la lealtad procesal, pilares de sustentación. Además de todo esto, el equipo busca actuar con responsabilidad social e integridad moral.

Las medidas adoptadas por la oficina Jaime Guimarães y Abogados Asociados aumentan la credibilidad ante sus Stakeholders gracias a sus buenas prácticas de gestión lo que posibilita que todos conozcan la situación de la empresa y los trabajos realizados, garantizando la amplia información de sus actividades y el desempeño de su equipo profesional.





INGRACIO SIMÕES
Advocacia

☎ **Teléfono:** (41) 3024-2656

✉ **Correo:** contato@ingraciosimoes.adv.br

🌐 **Web:** <https://ingraciosimoes.adv.br>

INGRÁCIO SIMÕES, ES UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN DERECHO Y SEGURIDAD SOCIAL

Con más de 15 años de experiencia en el mercado, esta importante empresa de abogacía, trabaja con eficiencia en la aplicación de las leyes, con el fin de resolver de forma rápida y objetiva los problemas de sus clientes.

En la actualidad, la oficina cuenta con el nombre de la socia y fundadora Dra. Soeli Ingracio de Silva y el Vice Director y socio Dr. Leandro Ingracio Simões, además cuentan con un equipo de abogados con amplia experiencia, auxiliares jurídicos, pasantes y colaboradores, que siempre están preocupados por prestar una asesoría de alta calidad a través de una atención personalizada, buscando satisfacer las necesidades de sus clientes.



Trabajan con todo el tema de la “Reforma de la Previdencia, Jubilación Especial - Reglas Actuales Jubilación” que busca el beneficio con el tiempo de contribución para que este pueda ser reducido a 15, 20 o 25 años - dependiendo del tipo de agente con el que el trabajador estuvo expuesto. Por las reglas vigentes, no se requiere edad mínima, solo basta comprobar el tiempo de servicio mínimo exigido en la actividad especial. Otro punto importante, es que no incide el factor previsional en el cálculo de la renta mensual del jubilado.



Básicamente, el objetivo de la creación de la Especie de Jubilación Especial, es la protección y el acceso a la salud de aquellos trabajadores que ejercen actividades en donde están expuestos a altos riesgos de accidentes y de problemas de salud, exponiendo su integridad física, como por ejemplo: Ruidos elevados; presión atmosférica; temperaturas elevadas o bajas; contacto con productos químicos, especialmente aquellos derivados del petróleo; agentes biológicos, entre muchos otros.

El Riesgo a la integridad física se da mucho más en aquellos trabajos en donde están expuestos a la electricidad de alta tensión (por encima de 250 voltios o productos inflamables y explosivos; y por supuesto aquellos trabajos de seguridad (especialmente los que cuentan con el porte de armas).

Existen casos en que la ley exige 15, 20 o 25 años de actividad especial, como por ejemplo:

- La jubilación especial con 15 años de tiempo de servicio - exclusiva de los mineros permanentemente en el subsuelo)
- La jubilación especial con 20 años de tiempo de servicio - destinada a los mineros que trabajan en las rampas de las superficies, alejadas de los frentes de trabajo; y los expuestos a asbestos o amianto.
- La jubilación especial con 25 años de tiempo de servicio - destinadas a los demás agentes nocivos, ruidos altos, productos químicos, como por ejemplo aceites, grasas, cromo, hidrocarburos, etc.

El adicional del 20% por ciento (mujeres) y 40% por ciento (Hombres) sobre el tiempo trabajado en actividades especiales, funciona de la siguiente manera. Cuentan con varios beneficios de seguridad social, cada uno cuenta con un código diferente y con requisitos específicos.

Por ejemplo, si hablamos de jubilación especial, especie código 46, será necesario comprobar el tiempo de actividad especial (15, 20 o 25) años, sin ningún adicional. Si hablamos en jubilación por tiempo de contribución o jubilación por puntos (ambas con código 42) - será posible utilizar cualquier período común y período de actividad.

Es importante aclarar la diferencia entre Jubilación Especial, Jubilación por Tiempo de Contribución y Jubilación por Puntos. En la Jubilación Especial, se debe comprobar 15, 20 o 25 años solamente de actividad especial (ambos sexos), no se exige edad mínima y no incide el Factor de la Previsión en el cálculo de la Renta Mensual del Beneficiario.

En la Jubilación por tiempo de contribución, se debe comprobar 30 (treinta) años de tiempo de contribución (mujeres) y 35 (treinta y cinco) años de tiempo de cotización (hombres). No se exige edad mínima y puede ser computado los denominados tiempos "ficto" que son: tiempo de trabajo rural; Conversión de actividad especial en común; Tiempo de servicio militar; Tiempo en escuela como alumno Aprendiz; Tiempo de trabajo afuera del país. En la Jubilación por puntos, se debe comprobar 30 (treinta) años de tiempo de contribución (mujeres) y 35 (treinta y cinco) años de tiempo de cotización (hombres) como mínimo. Al igual que el punto anterior, no se exige edad mínima y la suma del tiempo de servicio y la edad del asegurado deberá completar 86 puntos para mujeres y 96 puntos para hombres.

Algunas actividades se consideran especiales por rama profesional. Entre ellas podemos citar actividades de esmeralderos, mecánicos, torneadores, mecánicos, pintores industriales, mecánicos de mantenimientos industriales, suministradores de altos hornos (fundición), Enfermeros, Médicos, Dentistas, Ingenieros, Conductores, Telefonistas, entre otros. La prueba de la actividad especial, se realiza a través de la Cartera de Trabajo de la comprobación a través de documentos y testigos del ejercicio de la actividad.

La exigencia de edad mínima, según el tiempo de actividad especial exigido:

- Para 15 años de actividad Especial - 55 años de edad
- Para 20 años de actividad especial - 58 años de edad
- Para 25 años de actividad Especial - 60 años de edad

La modificación de la forma de cálculo de la Renta Mensual al 60% de la media aritmética, con acrecimiento del 02 por ciento para cada año de contribución que exceda el tiempo de veinte años de contribución en la actividad especial, excepto para aquella que se refiere el inciso I del caput, cuyo aumento se aplicará para cada año que supere los quince años de contribución.

Para la jubilación especial serán necesarios los siguientes puntos:

- Para 15 años de actividad Especial - 66 Puntos
- Para 20 años de actividad Especial - 76 Puntos
- Para 25 años de actividad Especial - 86 Puntos

¿Cómo se aplica el recuento de puntos en la Jubilación Especial por la Reforma de la Seguridad Social? en la aprobación de la propuesta de reforma, en la práctica funcionará de la siguiente manera: por ejemplo; un trabajador que trabaja en Minas de Subsuelo. Primero se comprueba la actividad especial de 15 años de actividad como Minero de Subsuelo, después se añade la edad del trabajador; y luego se pueden sumar todos los períodos de actividad común para llegar al resultado de 66 puntos. De la misma manera se calcula el conteo de puntos para los trabajadores en actividad especial que se exige 20 o 25 años.

¿El número de puntos en la Jubilación Especial será siempre igual, o habrá cambio con el paso de los años? A partir de 2020, las puntuaciones se incrementarán en un punto más cada año, hasta el límite de 89 puntos; 93 puntos y 99 puntos, respectivamente para 15, 20 o 25 años, para ambos sexos.

Si el asegurado ejerció actividad especial por tiempo inferior a 25 años, ¿cómo queda el Derecho de este Trabajador?

Si eventualmente el profesional trabajó en la actividad de en menos de 25 años podrá utilizar el tiempo trabajado para fines de concesión de jubilación por tiempo de contribución o jubilación progresiva, también conocida como jubilación por puntos. En ambos casos, el período trabajado recibirá un incremento del 40% sobre el tiempo trabajado para los hombres y el 20% sobre el tiempo trabajado para las mujeres. Cuando se concede el tiempo adicional de servicio, el tiempo especial se convierte en tiempo ordinario.

Si la jubilación concedida es el Beneficio de Jubilación por tiempo de contribución, habrá la incidencia del factor previsional en el cálculo de la RMI.

En caso de que este trabajador cuente con la puntuación necesaria para la concesión de jubilación progresiva, que es la suma del tiempo de contribución con la edad del asegurado, conseguirá tener el mismo resultado de renta mensual de la jubilación especial. El criterio de cálculo de la renta mensual de la jubilación especial y la jubilación progresiva es la misma.

La información referida sólo se aplica a las reglas actuales. Como se mencionó anteriormente, el proyecto de la reforma pretendía prohibir la posibilidad de conversión de tiempo especial en común.

EN QUÉ CONSISTE Y CÓMO FUNCIONA LA CLÍNICA DE HIPNOSIS DANIEL STAIN.

Una corporación con buena imagen es aquella que toma actitudes políticamente correctas, esto hace que tengan una gran relación con sus clientes, manteniéndolos siempre cerca de la marca, informados, nutridos de contenido y confiados en los servicios ofrecidos.

Uno de los proyectos más importantes de esta empresa, sin duda, es la explotación de la mente humana en su estado más simple y eficaz, transformando la vida de las personas positivamente y de forma definitiva. La empresa busca entender a fondo la necesidad de sus clientes, siempre actualizándolos con el objetivo de proporcionarles el sentido de la vida. Administrar una empresa requiere la construcción de una excelente relación con los clientes internos, comprometidos, garantizando una buena personificación e imagen de la empresa.

Con la velocidad de la globalización, la competencia se ha vuelto mucho mayor y para mantenerse vivos (como empresa) es obligatorio que todas las necesidades de sus clientes sean satisfechas. Es necesario garantizar un ambiente de trabajo con clima agradable, para así proporcionar satisfacción y encantamiento a los clientes.

Con respecto a la importancia de la reputación corporativa, la empresa entiende el papel que ejerce para su gestión, pues mejora no solo la gestión empresarial, sino que también preserva y aumenta el valor de la empresa, perfeccionando la identidad de la marca. La buena gestión transmite la seguridad entre las partes, en particular al contratista. Cuando esta gestión está bien estructurada y ejecutada, colabora con la sostenibilidad y longevidad de la empresa, pues facilita identificar oportunidades y anticiparse a posibles escenarios de riesgo.



La empresa no tiene control directo sobre las percepciones de las partes interesadas, pero puede (y debe) comprometerlos e influenciarlos, siguiendo estas estrategias seguramente la empresa causará un impacto positivo directo, haciendo que la reputación corporativa sea mucho más sólida.



Hay una preocupación creciente de la empresa con los temas como responsabilidad social, ética y social, logrando crear una nueva mentalidad empresarial. Con esa mentalidad, se busca valorar la cultura de buenas conductas empresariales, donde la eficiencia y el beneficio, pueden ser combinados con valores, ciudadanía, preservación ambiental y ética en los negocios.

La reputación corporativa se construye a través de la confianza y al mismo tiempo contribuye al éxito empresarial. La relación de confianza entre empresas y públicos debe basarse en bases sólidas. La ética no puede ser tratada como un artificio mercadológico, tiene que estar impregnada en el "ADN" de la empresa ya que cada vez es mayor el número de consumidores que valoran y eligen empresas a partir de su comportamiento.



VILAS-BOAS & SPENCER BRUNO, UNA EMPRESA DE ALTO NIVEL

La principal premisa de Vilas-Boas & Spencer Bruno es conquistar, para luego obtener la confianza de los clientes. Esa confianza se logra a través del servicio jurídico prestado, pero para ello, es necesario valerse de la constante actualización profesional, así como la inserción de la realidad vivenciada por el cliente en el contexto jurídico, ofreciendo todas las alternativas y sopesando las respectivas consecuencias.

La palabra que más los identifica es la confianza, el saber que los intereses de sus clientes son bien tratados y dentro de lo posible, alcanzando el objetivo a que se le propone.



Como la abogacía es una actividad que no depende sólo de los abogados, su trabajo es mostrar la realidad existente para los clientes, para realizar las mejores elecciones frente al problema dado.

En cada servicio, así como en cada pieza producida siempre están buscando la satisfacción de los intereses de sus clientes. Partiendo de la buena técnica ju-

rídica y el compromiso ético, para así promover la pacificación de los conflictos, prestando la atención a la gestión de personas saludables.

Es importante decir que en Vila-Boas & Spencer Bruno, están en permanente búsqueda de una atención humanizada y personificada. Todos los casos en los que actúan son considerados como proyectos importantes. Sin embargo, actualmente, los temas resueltos a través de los medios no adversos de conflicto -negociación, mediación y conciliación- se han mostrado satisfactoriamente para todas las partes involucradas.

El diferencial de la oficina Vila-Boas & Spencer Bruno es la atención personalizada prestada por las socias fundadoras y eventualmente por su staff, rigurosamente seleccionado. Promoviendo soluciones eficientes, rápidas y menos costosas para atender los deseos de los clientes. A los clientes que son personas jurídicas, ofrecemos también el servicio para que ejerzan sus actividades cumpliendo las normas jurídico-legales que le son atinentes, creando, implementando y asesorando el Plan de Integridad.

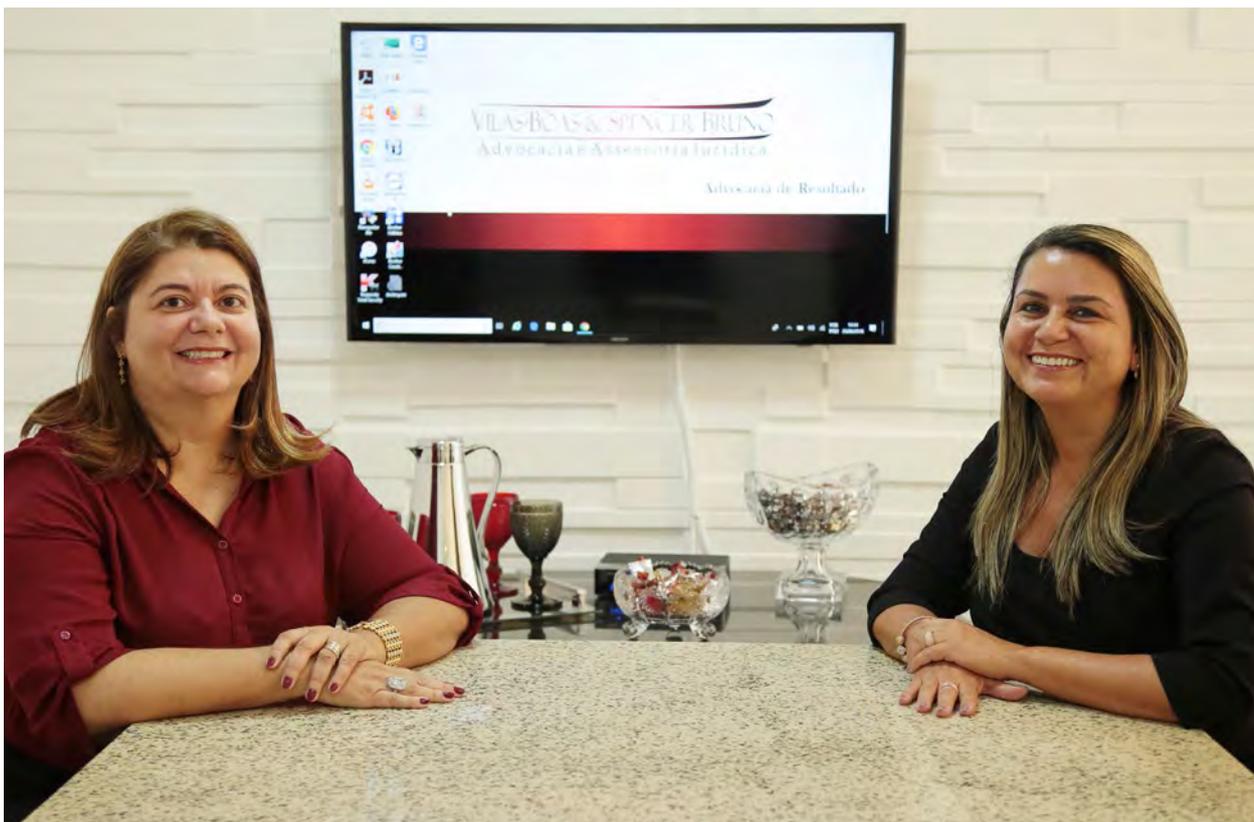
Los clientes, por regla general, se impresionan positivamente con el servicio prestado por la Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno. Las aclaraciones jurídicas demuestran claramente la actualización técnica - legal, doctrinal y jurisprudencial de la Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno.

Todo esto hace que haya una fidelización de los clientes logrando que siempre regresen, aunque sea para obtener alguna aclaración diversa del tema que originó el contacto con la Oficina. A pesar de ser una oficina de abogados, el seguimiento del proceso en sí es destacable y sus clientes reciben un acompañamiento diferenciado y saben cuáles son sus perspectivas reales.

No hay como admitir un bufete de abogados sin gestión empresarial. De igual forma, no hay como negar la validez de la informatización de la Oficina. La informatización además de facilitar la actuación profesional permite, por ejemplo, el acceso a informaciones estadísticas, indicando el porcentaje de éxito en la adopción de determinada conducta procesal.

La gestión de la Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno trabaja fuertemente en sus áreas financieras y de recursos humanos con el objetivo de mantener la excelencia en los servicios jurídicos prestados y por consiguiente la de sus clientes.

Una forma de llegar hasta el cliente es a través del marketing, este debe ser realizado bajo las normas del Código de Ética de la OAB. La indicación de otros clientes y profesionales también acercan a los clientes, siendo este el primer contacto. En la Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno entienden que el constante perfeccionamiento técnico-jurídico es la herramienta primordial para alcanzar la satisfacción de sus stakeholders ya que ellos necesitan soluciones jurídicas eficientes, efectivas y eficaces para los casos que carecen de soluciones.



Después de realizar un análisis, hay que presentar las posibilidades jurídicas para solucionar o minimizar el o los problemas, indicando cuál es la más ventajosa y tomando como base no sólo las consecuencias jurídico-legales, sino también las repercusiones en otras áreas afines.

Por último, vale destacar la estrategia implementada en 2018, ampliando la oferta de sus servicios. Antes, se limitaban a procesos civiles y administrativos, en especial: Derecho de Familia y Orfanológico, actualmente la Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno posee profesionales con vasta experiencia, la mayoría Maestros y Doctores en sus respectivas ramas y actuando en áreas como Derecho Penal, Ambiental, Agronegocio, Empresarial, Electoral, Trabajador y Previsional.

Sus clientes básicamente son personas que necesitan soluciones jurídicas eficientes y eficaces, es decir, necesitan que se les haga un análisis holístico del caso concreto para poder presentar las posibilidades jurídicas y así solucionar o minimizar el problema presentado. Normalmente son personas que están en una situación jurídica controvertida y por ende necesitan un apoyo jurídico.

La Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno está en perfecto cumplimiento con las normas legales y éticas. La ética es parte fundamental de sus actividades y por esta razón afirmar categóricamente, que el cliente tendrá éxito.

Con base en la planificación y los estudios dirigidos, la Oficina Vilas-Boas & Spencer Bruno, indica cuál es el mejor camino, el más adecuado dentro de la legislación y la jurisprudencia para atender las necesidades del cliente y así obtener los mejores resultados. De esta forma se aumenta la confianza y se comprueba que la ética no es sólo una palabra, es un factor relevante para la relación y la actuación ante terceros.



VILAS-BÔAS & SPENCER BRUNO

Advocacia e Assessoria Jurídica

DIREITO SUCESSÓRIO - DIREITO CIVIL - DIREITO DE FAMÍLIA - DIREITO AMBIENTAL -
DIREITO PENAL DIREITO TRABALHISTA - DIREITO INTERNACIONAL - DIREITO
DIGITAL COMPLIANCE E ÉTICA - DIREITO EMPRESARIAL - DIREITO
ADMINISTRATIVO DIREITO ELEITORAL - DIREITO PREVIDENCIÁRIO - BIODIREITO
DIREITO IMOBILIÁRIO - MEDIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO



O Escritório de Advocacia e Assessoria Jurídica Vilas-Bôas & Spencer Bruno está alicerçado na paixão de suas sócias pelo Direito e pela realização da justiça, além da busca permanentemente por uma solução jurídica mais adequada aos nossos clientes.

WWW.VILASBOASESPENCERBRUNO.COM.BR



Teléfono: +591 22771239

Correo: fernando.villazon@bakertilly.bo

Web: www.bakertilly.bo

VILLAZÓN MARTÍNEZ & ASOCIADOS, UNA EMPRESA JOVEN PERO CON TRAYECTORIA

Esta importante empresa da soporte y asesoramiento en temas de auditoría, consultoría, finanzas, temas societarios y de impuestos a empresas con gran prestigio y reconocida trayectoria en el mercado empresarial boliviano. Si bien son una empresa joven, están muy satisfechos por contar con la confianza de sus clientes.

La empresa se constituyó en 2014, como una iniciativa de profesionales con amplia experiencia y ganas de aportar a la sociedad. Esta fue la motivación que llevó a comenzar este reto. Hacer empresa en Bolivia es de por sí un gran desafío, pero ofertar intangibles en un mercado como el boliviano es un desafío mayor. No obstante, debido a la calidad de sus servicios, a fines del año 2016 fueron aceptados como firma miembro de la destacada red mundial Baker Tilly International. Actualmente la empresa, opera en Bolivia como Baker Tilly.

Cuentan con una base en La Paz, pero brinda servicios en todo el territorio nacional y tienen como meta abrir oficinas en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra este año. Son responsables por más de 15 empleos directos y dan espacio a practicantes o pasantes para que consoliden su formación académica.



Como empresa, están atentos a ver cómo lograr aportar a empresas que sí tienen un ala de RSE establecido. Por ejemplo, participaron en la séptima versión de la actividad «Caminando por la Vida», organizada por el Banco FIE para recaudar fondos para niños de escasos recursos que presentan cáncer.

Respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, consideran de vital importancia que todas las empresas, personas y gobiernos tomemos muy en serio este tema. No se puede satisfacer todas las necesidades, sin pensar que después de nosotros vienen otros que también tendrán necesidades por satisfacer.

Villazón Martínez & Asociados S.R.L, contribuye a la satisfacción de sus clientes y proveedores a través de la calidad de sus servicios e de la identificación de sus necesidades, aportando a la resolución de los problemas, al asesoramiento y soporte en la implementación de proyectos estratégicos.

Una buena gestión con las partes interesadas para mejorar la reputación corporativa de la empresa es muy importante para Villazón Martínez & Asociados S.R.L., ya que una buena gestión con el cliente permite mantener una puerta siempre abierta y una relación de comunicación fluida y de alta confianza.

Brindar servicios de la más alta calidad y anticiparse a las necesidades de sus clientes, al igual que mantenerse permanentemente actualizados en temas del entorno macroeconómico, temas normativos y de las áreas de expertise, además de estar atentos a nuevas oportunidades y áreas de actuación en las que puedan atender y apoyar a los clientes con la solvencia requerida son acciones fundamentales para esta empresa.

Son considerados socialmente responsables al cumplir con todas sus obligaciones societarias tanto en el ámbito de la seguridad social como en materia impositiva, contribuyendo con la sociedad, pagando impuestos, generando empleos y dando oportunidad a jóvenes que están dando el salto al ámbito laboral.

En cuanto a la reputación corporativa, se definen como una empresa con altos estándares de calidad, exigente consigo misma, reponsable y sólida. Una empresa en la que se puede confiar y con la que se puede contar, tanto para ayudar a resolver los problemas operativos del día a día, como para hacer realidad proyectos estratégicos de envergadura.

Continuando en la misma línea, el tema ético es un valor que lo tienen totalmente internalizado y que ponen en práctica en su actuar cotidiano.

En su profesión están regidos por un Código Internacional de Ética emitido por el IESBA (por sus siglas en inglés), que es el Comité de Normas de Ética para Contadores. Este código es el que rige su actuación en todo momento.



☎ **Teléfono:** 8093791670 Ext 228

✉ **Correo:** lnivar@tblanco.com

🌐 **Web:** www.transporteblanco.com.do



LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A COM-PROMETIDOS CON LA EFICIENCIA Y LA INNOVACIÓN

Empresa de transportes con más de 40 años de trayectoria en el servicio de transporte y paquetería en todo el territorio de República Dominicana, fue fundada en Moca, a mediados de los años 70 por el señor Ramón Isidro “Blanco” Paulino, y desde ese entonces ha venido trabajando por ofrecer un servicio de la más alta calidad, por medio de la responsabilidad y del compromiso hacia sus stakeholders, que son el eje de su negocio.



La empresa comercializa para todo el país con un servicio de entrega puerta a puerta. Hoy, Transporte Blanco S.A. es responsable por la generación de 500 empleos directos y 150 indirectos.

Al ser una compañía de entregas y transportes, cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial, además de un programa denominado «Manejo a la Defensiva». Es decir, con

esto sus choferes son capacitados para manejar de la forma más prudente posible y así poder evitar el riesgo. Además, son monitoreados por un área encargada de la compañía.

Adicionalmente, la empresa tiene un programa que facilita a sus empleados adquirir conocimientos técnicos, maestrías y doctorados, según el nivel académico de la persona. Esto es posible gracias a la alianza con el Instituto Técnico Profesional (Infotep) cuyos cursos son reconocidos por todas las empresas de República Dominicana. Su compromiso con el medio ambiente es primordial, por eso cuentan dentro de sus operaciones, planchas translúcidas que permiten recibir la iluminación del sol y no tener que utilizar bombillas eléctricas por más de 12 horas.



Uno de los principales desafíos de la empresa y más en un país como República Dominicana, es el tránsito y por consiguiente los índices de accidentabilidad, ya que en este país la movilidad es bastante caótico, incomodo y difícil, pero a través del programa «manejo a la defensiva» han reducido significativamente las reclamaciones por accidentes.

Vale la pena resaltar que Transporte Blanco S.A, cuenta con dos sedes principales en Santo Domingo y Santiago de los Caballeros, desde allí recorren todo el territorio nacional para ofrecer la entrega a sus clientes con una cobertura más amplia y con mayor frecuencia del mercado.

Transporte Blanco S.A, sin lugar a dudas es la empresa número uno en la entrega puerta a puerta en República Dominicana.



LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A COMPROMETIDOS CON LA EFICIENCIA Y LA INNOVACIÓN.

La Sociedad Terminal de Transportes Pasto S.A. es una empresa dedicada a la prestación de un servicio público en el Municipio de Pasto, para efectos urbanísticos de racionalización, coordinación y mejoramiento de la actividad transportadora; y consciente de su labor, responsabilidad y su compromiso frente al cuidado del medio ambiente, busca, mediante un proceso de mejora continua, contribuir con la conservación de los espacios y recursos naturales, productivos y sociales del Terminal de Transporte de Pasto, con el objeto de prevenir, mitigar, rehabilitar y compensar los impactos negativos que cause el desarrollo de la actividad.



Las gestiones realizadas e impulsadas desde la gerencia han permitido contar con instalaciones modernas y renovadas, tanto en su parte operativa como administrativa, las cuales fueron pensadas para la comodidad y servicio de los miles de usuarios que a diario visitan la ciudad de Pasto.

Lo anterior se ha logrado con la puesta en marcha y desarrollo de un plan estratégico para el servicio de la comunidad, con un capital humano creciente y renovado, que le ha permitido a la empresa evolucionar a las nuevas tendencias de la economía y de los mercados, factor fundamental para el desarrollo sostenible. Se ha tenido en cuenta a cada uno de los grupos de interés que conforman la empresa, se ha promovido una política ambiental en pro de la comunidad transportadora y se han generado espacios de diálogo sobre la responsabilidad social empresarial.

La Sociedad Terminal de Transportes de Pasto S.A., está altamente comprometida con la eficiencia y la innovación, trabajando en la construcción de un modelo de operación que permita soportar las necesidades de todos sus usuarios de manera ágil, simple y eficiente, a través del mejoramiento de sus procesos y la excelencia en la ejecución de ellos; para lograr este objetivo, se han trazado la meta de trabajar en equipo, justamente para garantizar la seguridad, accesibilidad y comodidad, además de construir relaciones de largo plazo basada en la confianza de sus stakeholders.

Durante las vigencias de 2013 ha 2018, han vivido de cerca las necesidades de sus grupos de interés, creando experiencias de servicio gratas y memorables, con el firme compromiso de cumplir con las promesas misionales y con una cultura de mejoramiento continuo.





OCEANUS INTERNATIONAL®
WWW.OCEANUSINTERNATIONAL.COM

☎ **Teléfono:** +52 1 984 1787100

✉ **Correo:** besquin@oceanusinternational.com

🌐 **Web:** <https://www.oceanusinternacional.com/index.htm>

OCEANUS INTERNACIONAL LA PRIMERA OPCIÓN PARA LA PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LAS PLAYAS.

Oceanus es un socio de negocios confiable en la ingeniería costera, que brinda alta calidad científica y soluciones respetuosas con el medio ambiente para sus clientes. Conectando la experiencia holandesa con los mercados locales en América latina. Actualmente son la primera opción para protección costera o contra inundaciones, recuperación de playas en América del Sur, América Latina o en el Caribe.

En cuanto a sus proyectos, es importante mencionar que cuentan con las herramientas para definir la vulnerabilidad de las costas al Cambio Climático, la erosión costera e inundaciones, ofreciendo una gama de soluciones que combinan tecnologías de punta, lo cual permite definir una ingeniería detallada, con productos novedosos, algunos desarrollados específicamente para cada sitio, con el objetivo de obtener las autorizaciones necesarias que permiten desarrollar proyectos sostenibles de gran envergadura.

A continuación, se muestra la participación en proyectos de gran magnitud.



- Proyecto de recuperación de playas en Desarrollo Turístico Mayakoba, Playa del Carmen, QR: Fabricación e Instalación de Arrecifes Modulares AMA



Figura 1. Vista general del proyecto de recuperación y estabilización de playa.



- Proyecto SEDUMA Recuperación de playas de Progreso a Yucalpetén, Yucatán: Retiro, modificación de escolleras, instalación de tapetes anti-socavación, instalación de Geocilindros Oceanus, dragado, movimiento de arena, acomodo de arena sobre la playa.





- Proyecto «Better than a beach» Hard Rock Hotels: Desarrollo y construcción, demolición, dragado, y relleno de playas Oceanus International es una empresa muy



Oceanus International es una empresa muy interesada en el cuidado del medio ambiente y busca garantizar la sustentabilidad de las costas y otros sistemas hídricos naturales. Ha desarrollado y mejorado la tecnología especializada en la protección de entornos acuáticos, enfocados en la recuperación de playas y prevención de la erosión costera causadas por el cambio climático.

Consideran de gran importancia motivar a las organizaciones e instituciones públicas y privadas para contribuir con el cuidado del entorno natural.

Cuentan con una bolsa de subcontratistas a nivel nacional e internacional pero también buscan dar trabajo a mucha gente local, para desempeñar todo tipo de labores, desde manejo de tráfico hasta reconstrucción, lo cual dejan los recursos en los municipios en donde se trabaja.

Actualmente, Oceanus es la primera opción para protección costera o contra inundaciones y recuperación de playas. Esto gracias a que se caracterizan en ofrecer productos y servicios que cumplan con las expectativas de sus stakeholders o, mejor aún, que las sobrepasen.

Para ello, cuentan con insumos de primera, tecnologías de vanguardia, diseños atractivos para el objetivo a tratar con cada cliente y con un grupo de académicos y profesionales del más alto nivel internacional. Oceanus es una empresa distinguida por su amplia red de conexiones locales e internacionales, lo cual los hace capaces de desarrollar grandes proyectos altamente eficientes.



Ofrecen conocimiento científico de alta calidad, cuentan con la información y equipos necesarios para ofrecer soluciones únicas, proyectan y asumen la responsabilidad de asegurar resultados de alta calidad. Para ello, ofrecen una amplia gama de productos y servicios destinados a preservar el medio ambiente.

El código de ética es un pilar importante para construir una organización empresarial socialmente responsable. En Oceanus buscan proveer productos y servicios con altos niveles de calidad para satisfacer eficazmente las necesidades del consumidor a un precio justo, tomando siempre en cuenta efectos sociales, ambientales y económicos, integrando en ello la importancia de valores éticos como responsabilidad, respeto, igualdad, equidad, tolerancia en sus equipos.

Con el fin de salvaguardar la responsabilidad social muestran un gran compromiso con:

- Empleados y sus esfuerzos para fomentar su seguridad, desarrollo personal y oportunidades de bienestar.
- La sociedad, generando puestos de trabajo en las comunidades. Realizando inversiones en investigación y transferencia del conocimiento.
- Con el medio ambiente, buscando expansión de experiencia para el bien del medio ambiente, presentando siempre diseños y tecnologías amigables con el mismo, concentrándose en la inversión continua y el uso de equipos y materiales que no dañen el medio ambiente.

Su objetivo es trabajar y rodearse de personas y empresas cooperativas, responsables del entorno, apasionadas, nobles y honestas.





☎ **Teléfono:** (65) 2127-1999

✉ **Correo:** secretaria@francaemoraes.com.br

FRANÇA & MORAES UNA SOCIEDAD DE ABOGADOS CON GRAN REPUTACIÓN EN BRASIL

Esta empresa de abogacía tiene una gran reputación en Brasil, ya que está relacionada con la calidad y excelencia de los servicios que ofrece, así como la fidelidad a los conceptos éticos y morales que la.

En cuanto a los proyectos más destacados se encuentra el de asistencia judicial gratuita a personas de bajos ingresos, que les permite acceder a abogados que ayuden a llevar adelante sus derechos de forma digna y con calidad.



Referente a la Gestión humana, para ellos es primordial el buen uso de la comunicación, utilizando mensajes y acciones que atiendan los anhelos y objetivos de los interesados. Hay una clara satisfacción generada en sus clientes, tanto externos como internos, lo que genera interés y fidelización hacia la empresa.

Tener una buena gestión con las partes interesadas para mejorar la reputación es una realidad que se genera con el tiempo y con el buen servicio, tanto así que impacta en la gestión y en la planificación estratégica. Precisamente, la estrategia es reconocerlos, posicionarlos en el grupo correcto y definir el objetivo a ser alcanzado. Por ejemplo, en el primer grupo se establece por el Grado de dependencia, es decir, aquel público el cual la empresa necesita para sobrevivir, como clientes, empleados y proveedores.

El segundo se queda con el Grado de Participación, incluyendo públicos en los cuales la actuación de la empresa no depende, pero que al mismo tiempo colaboran para el desarrollo de los proyectos y procesos, como lo son: consultores, entidades de clase, organizaciones comunitarias, prestadores de servicios de mejora, entre otros.

El tercero es el Grado de Interferencia, en el cual residen aquellos que pueden interferir en la imagen de la empresa, sea de forma positiva o negativa. Aquí se encuentran los medios, cuyas publicaciones impactan sobre la marca y la competencia.



Para FRANÇA & MORAES, la reputación corporativa se construye yendo más allá del simple cumplimiento de la norma legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Se construye también demostrando una planificación estratégica creando valor a largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas y duraderas.



Los temas de ética y de RSC son fundamentales para ellos, son elementos importantes para el desarrollo de los negocios y para establecer relaciones positivas de la empresa con los Stakeholders.

Para mantener una conducta ética y responsable ante sus stakeholders, la reputación corporativa de la empresa contempla el impacto de la acción de la empresa en su triple dimensión: económica, social y ambiental, teniendo como meta principal la consecución del desarrollo sostenible.

UNA EMPRESA PIONERA EN SEGURIDAD PRIVADA

CR Nova Security es una empresa pionera en seguridad privada ya que cuenta con las normas internacionales más importantes en temas de calidad ISO-9001 y en seguridad BASC. Ellos implementan acciones que contribuyen en temas de interés global, como los Derechos Humanos y la Responsabilidad Social. Al Formar parte del Pacto Mundial de México, han fortalecido su imagen ante los socios comerciales y la sociedad. Actualmente, por la calidad de sus servicios, cuentan con una imagen reconocida dentro del gremio de la seguridad privada a nivel nacional.



Satisfacer a todos sus stakeholders es un factor muy importante para su desarrollo. Así mismo, se preocupan por sus empleados, por eso cuentan con programas de capacitación constante, seguros de vida, accesos y apoyos económicos como los bonos por productividad. Otros beneficios otorgados es la posibilidad de contar con exámenes médicos en laboratorios particulares y contar con días de descanso adicionales a los indicados por la LFT.

En cuanto a los clientes externos, la satisfacción está en el cumplimiento de sus servicios con calidad, seguridad y comunicación constante. Es de suma importancia para esta organización mantener una excelente reputación corporativa ya que fortalece la imagen que tienen de la organización, los colaboradores, clientes, prospectos, proveedores y sociedad en general. Eso se logra con una gestión muy estricta y teniendo una base de datos actualizada.



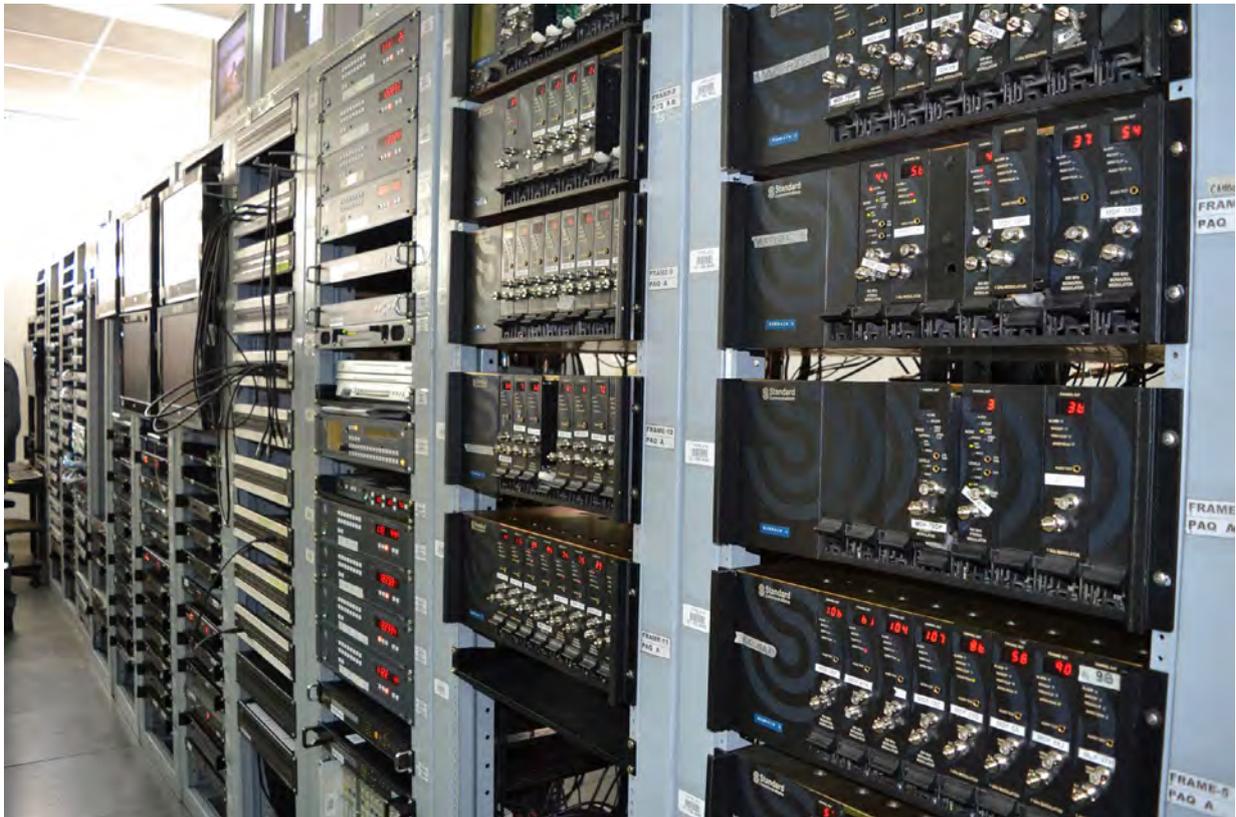
Una de las estrategias que la empresa viene realizando para lograr la satisfacción de todos sus grupos de interés es la de innovar en el rubro de la seguridad mediante el control de riesgos, a través del uso de tecnologías de nueva generación en todas las unidades asignadas a sus clientes. Por ejemplo, cuentan con cámaras de video en tiempo real con DVR Y GPS, monitoreadas las 24 horas de los 365 días del año. Adicionalmente, el mantener vigentes las certificaciones BASC e ISO 9001 resalta la calidad en sus procesos. Todo esto garantiza la prevención de pérdidas en los bienes de los clientes, les da certeza de servicios de calidad, seguridad y mejora continua; asegura el uso de capital humano confiable, así como del respeto a sus derechos y el cumplimiento de la responsabilidad social. En consecuencia, se garantizar una comunicación efectiva lo que, en efecto, fortalece la relación comercial.

La responsabilidad social empresarial y la ética hacen parte del ADN de CR Nova Security mediante la capacitación y concientización constante de todo el personal de la organización en temas de no corrupción y soborno basados en la norma BASC. Sin lugar a dudas, esto permite incrementar la confianza y certeza de todos sus stakeholders, manteniéndolos como líderes del sector.

COTEL, UNA EMPRESA TELEFÓNICA CON MUCHA HISTORIA

Tuvieron que pasar casi tres décadas, hasta el año 1937, para que el expresidente de Bolivia Germán Busch, mediante un decreto ley, aprobara la instalación de un servicio de teléfonos automáticos para la ciudad de La Paz, con un aporte de capital por parte de la Alcaldía.

Cuatro años después, el 14 de abril de 1941, el Ing. Vicente Burgaleta fundó la empresa Teléfonos Automáticos de La ciudad de La Paz Sociedad Anónima (TASA), que inició sus operaciones con 2.000 líneas telefónicas.



En 1943, la demanda del servicio obligó a TASA a instalar 500 nuevas líneas y posteriormente, a incrementar su capacidad de instalación a través de varias ampliaciones.

El 29 de agosto de 1985, el Decreto Supremo N.º 21060 dispuso el cambio de personería jurídica de TASA a una sociedad cooperativista, con el objetivo de eliminar la influencia política en la administración de la telefónica paceña, y fue entonces cuando TASA se convirtió en COTEL.

Hoy, la telefónica paceña COTEL R.L. está inmersa en la carrera competitiva entre las principales empresas de telecomunicaciones del país, brindando a sus más de 170 mil socios y usuarios, servicios de valor agregado.

COTEL R.L. es una empresa de telecomunicaciones con atención en diferentes zonas de La Paz y de El Alto, y cuenta con 9 plataformas de atención personalizada al cliente. Además, genera 700 empleos directos y 100 indirectos y, dentro de su política de expansión, la Cooperativa lanzó al mercado el servicio de Internet de banda ancha, televisión por cable digital, APP COTelUP, Telefonía Fija, Vo IP y otros servicios adicionales.



La responsabilidad social de COTEL es clave para su gestión empresarial. En casi ocho décadas de vida institucional, ha desplegado innumerables acciones y proyectos de bien social, aportando al desarrollo humano de la ciudad de La Paz, mediante la provisión de cooperación sostenible y responsable, traducida en acceso tecnológico en barrios periféricos y poblaciones rurales. Adicionalmente, aporta servicios

de telecomunicaciones sin costo a instituciones de beneficencia y múltiples beneficios a sus asociados en diversos ámbitos, programas de educación, salud y cooperativismo.

Actualmente, COTEL R.L. contribuye sosteniblemente al desarrollo económico y humano a través de la aplicación de tecnologías nuevas, inversiones en infraestructura, adquisiciones, provisión de diferentes servicios de telecomunicaciones, ampliaciones en su área de cobertura, generación de empleos, movimiento económico en el sistema financiero, pago de impuestos al estado, aportes de beneficencia, entre otros.

En ejercicio de su responsabilidad social, COTEL R.L. aporta al desarrollo de la región y a la solidaridad, por cuanto ha desarrollado varios proyectos destinados a reducir la brecha digital de las poblaciones paceñas o a la investigación y aplicación de tecnologías de alto impacto social. Con este fin, ha priorizado el desarrollo de todas las poblaciones rurales y zonas más deprimidas de la ciudad de La Paz, brindando acceso a los servicios de telefonía básica, teléfonos públicos, televisión por cable e internet.



Actualmente, implementan un proyecto importante de acceso a internet inalámbrico en diferentes zonas públicas de la ciudad de La Paz, cuyo objetivo es la conectividad libre con la posibilidad de que cualquier persona puede navegar sin costo en la web desde su dispositivo móvil. Este será lanzado en mayo del presente año.

De esta manera, COTEL R.L. contribuye con sus clientes al brindarles un servicio de la más alta calidad para de satisfacer sus necesidades y requerimientos con infraestructura tecnológica. De esta forma se alcanza un mayor confort para los ciudadanos y se promueve el desarrollo y consolidación de una ciudad inteligente, capaz de responder con servicios eficientes a las necesidades de servicios de comunicación que tienen las personas.

Una buena gestión permite lograr buenos resultados y esto es muy importante para COTEL R.L. ya que tanto el Consejo de Administración, la Gerencia General, las gerencias de áreas como el sindicato suman esfuerzos para lograr una alineación y así poder alcanzar la satisfacción de sus stakeholders.

GESTÃO TRANSPARENTE

EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS

Descubra o Grupo Soberana



A história do Grupo Soberana surgiu da aspiração de dois empreendedores com o talento comum de concretizar sonhos.

Os sócios **Douglas Davi Pena e Mariana Pena** iniciaram sua trajetória inaugurando a administradora de condomínios Soberana, hoje referência em terceirização de serviços em Uberlândia e região. Ao longo dos seus 12 anos, o negócio cresceu, assumiu novas responsabilidades e conquistou o mercado pela essência inquieta e desbravadora.

Cada área de atuação ganhou asas e precisou se readaptar para atender novas demandas. De pequenos segmentos de negócio, surgiram núcleos de resultados.

Nos últimos dois anos, a Soberana Administradora investiu em uma nova estrutura física, mais ampla, moderna e acolhedora para receber clientes e transformar o ambiente de trabalho em um lar acolhedor, criativo e inspirador.

A estratégia deu certo. Em poucos meses, a família Soberana cresceu em espaço, representatividade e faturamento e, assim como todo negócio que avança, exigiu maciços investimentos em qualificação profissional, treinamentos e formação corporativa. Todas as mudanças na casa e na forma de fazer negócios, levaram à expansão da administradora para Grupo Soberana.

Para iniciar a nova e próspera etapa, o Grupo conquistou em 2019 a renomada **certificação ISO 9001**, reconhecida mundialmente como um modelo de gestão da qualidade adotado por organizações para garantir a otimização de processos e performance.



Com uma estrutura organizacional bem definida, conseguimos assegurar a eficiência e eficácia do portfólio de serviços Soberana, composto pelas empresas: Soberana Administradora, Resolux Conservação, Limpeza e Organização, Essenciale Locações e Eventos, Talismã Proteção e Segurança, Top Teto Imóveis, Davi Pena Advocacia, Reforme Manutenções e Helpsafe Corretora de seguros.

Contamos essa história com orgulho e com a responsabilidade de fazer mais e ir muito além. Sempre em movimento, sempre engajados, sempre Soberana.



12 AÑOS DE EXPERIENCIA EN SERVICIOS INTEGRALES.

Fundada hace 12 años con el fin de brindar servicios integrales de planeación, diseño, ejecución, control de calidad, administración de proyectos y servicios ambientales en los sectores de la construcción y energético, Obras y Servicios Jisa S.A. de C.V. ha usado, en todo momento, tecnología de vanguardia, materiales de la más alta calidad y personal altamente calificado con el objetivo de obtener los resultados óptimos en tiempo, calidad y costo, contribuyendo al desarrollo sustentable y tecnológico de México.



El logro se debe a la implementación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, acorde a los requisitos de leyes o regulaciones aplicables, considerando las necesidades de las partes interesadas.

La dirección de Obras y Servicios Jisa S.A. de C.V. proporciona los recursos necesarios para establecer y operar un Sistema de Gestión Integral diseñado para mantener la calidad de sus servicios, evitando impactos al ambiente y fomentando la conservación de la naturaleza en todos los procesos involucrados en el SGI.

Los aspectos internos y externos relevantes de esta organización se encuentran alineados con la estrategia de negocio, cumpliendo con los requisitos de sus clientes. Para el logro de los objetivos del Sistema de Gestión Integral, la dirección está comprometida a revisar los procesos, establecer políticas y realizar auditorías internas, implementando acciones de mejora continua.

Tener operando un sistema de gestión integral con base en las normas 14001 del 2015 e implementar planes de manejo de residuos en cada proyecto ejecutado, son algunos de los planes de gestión que cuenta Obras y Servicios Jisa. Al igual que el diseñar y establecer un plan de capacitación anual para desarrollar actividades de conservación ambiental con el fin de reducir el consumo de energía eléctrica en las oficinas centrales.

Es muy importante que la experiencia de los clientes sea la mejor, ya que con esto han logrado la lealtad por parte de ellos. Otra premisa es la de proporcionar a sus clientes servicios integrales en el área de planeación, diseño, ejecución, control de calidad, administración de proyectos y servicios ambientales en sectores de la construcción y energético.

Obras y servicios Jisa, siempre se ha preocupado altamente por las necesidades del cliente, ofreciendo los mejores servicios con base a las encuestas de satisfacción del cliente que se realizan implementando la norma 9001:2015, las mismas que proporcionan lo necesario para operar un sistema de gestión de la calidad.

Adicionalmente, se han llevado a cabo capacitaciones cada 2 meses de mejora continua, con el fin de brindar el mejor servicio a cada uno de sus clientes.





**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

**QUALITY
OUR MISSION**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality