



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# 2016



# COMMUNICATION ON PROGRESS



# CONTENIDO

*Latin American Quality Institute es una organización sin fines de lucro comprometida con la mejora continua de las buenas prácticas en el contexto empresarial que producen beneficios a la sociedad y tienen un impacto relevante a mediano y largo plazo.*

## **Nuestro compromiso con los 10 Principios del Global Compact**

*Compromiso del Dr. Daniel Maximilian Da Costa, Founder & CEO de Latin American Quality Institute.*

## **Guía de las mejores prácticas**

*En el 2016 LAQI actualiza su modelo de excelencia en sintonía con los objetivos globales de las Naciones Unidas, buscando generar un mejor contexto empresarial.*

## **Derechos Humanos**

*La implementación de una nueva agenda 2016 incluye la difusión de normas para el cumplimiento de los Derechos Humanos.*

## **Estándares Laborables**

*La aplicación de la metodología LAEM (Latin American Excellence Model) garantizará las buenas prácticas de los estándares laborables.*

## **Medio Ambiente**

*A través de las iniciativas de LAQI, se pretende promulgar prácticas económicamente responsables.*

## **Anticorrupción**

*Promulgar e incentivar nuevos proyectos que recalquen los valores en la sociedad.*

## **GC Advanced COP**

*Ratificando su compromiso con el Global Compact, se presentan las estrategias en el desempeño de LAQI.*

# CONTENIDO



*“Nuestro COP pretende ofrecerle una visión de las acciones que hemos emprendido en base al cumplimiento de nuestra metodología LAEM, para así abordar los desafíos que afrontamos con perseverancia y colaborar con una mejora constante y real”.*

**Daniel Maximilian Da Costa**  
Founder & CEO de LAQI

# CONTENIDO

A través de estos años, Latin American Quality Institute, organización que presido, viene trabajando en base a los 10 principios del Global Compact, además del cumplimiento y promoción en cada una de sus acciones. A través de nuestro COP 2016, ratifico y consolido nuestro apoyo y respeto irrestricto a los principios y a esta iniciativa, integrándolas en todas nuestras actividades diarias.

En el 2016 hemos renovado nuestro modelo de excelencia, implementando a LAEM (Latin American Excellence Model) como metodología vigente que nuestras empresas miembros deben seguir y que establece pautas de acción en materia de sustentabilidad, alineadas al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Debo recalcar que en cada una de las estrategias y acciones que implementamos y que mantenemos a través de los años en LAQI –tanto dentro como fuera de la organización- está presente la firme directriz de cristalizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas en sus 17 aristas, que en definitiva nos dará como resultado una sociedad y un mundo más justo. Esta voluntad parte desde el corazón mismo de nuestra organización y se extiende a toda nuestra esfera de influencia en la región. Este es un compromiso perenne y trascendente.

## MENSAJE DEL CEO STATEMENT OF SUPPORT



Asimismo, para cumplir con estos objetivos trazados, necesitamos que cada uno de nuestros “grupos de interés” (stakeholders) construyan un futuro mejor, teniendo como guía los 10 principios en las áreas de los derechos humanos, laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Para ello, medimos y reportamos de manera constante, nuestro desempeño, no sólo como institución, sino también como generador de cambio en el contexto empresarial. Cada reporte integra a cada uno de nuestros stakeholders, teniendo la oportunidad de impulsarlo en este cambio.

Hemos seguido adoptando y asumiendo el reto de comprometer a cada uno de los empresarios que forman parte de la red, con las gestiones que respeten los derechos de cada uno en la sociedad. A esto, le sumamos el trabajo que desarrollamos en el establecimiento de políticas, planteamiento estratégico y sistemas de gestión que orienten a la creación de valor.

Esta comunicación de progreso ha sido elaborada en conformidad con nuestras guías de acción, y sometida a verificación independiente, resumiendo el trabajo intenso y los resultados de nuestro último periodo.

Durante este 2016, nos comprometemos en el empeño de continuar mejorando, en la certeza de saber que siempre queda un largo camino por recorrer para cumplir con las metas que realmente merecen la atención de cada uno.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Maximilian Da Costa'. The signature is fluid and stylized, with a long horizontal stroke.

**Daniel Maximilian Da Costa**  
Founder & CEO  
Latin American Quality Institute

# GUÍA DE LAS MEJORES PRÁCTICAS LATIN AMERICAN EXCELLENCE MODEL (LAEM)

Latin American Quality Institute está basada y guiada por la metodología LAEM, una propuesta latinoamericana para un mundo más justo, en la cual se describe una serie de normas y procedimientos de Calidad para guiar a nuestra Red de Empresarios en el camino de la Responsabilidad Total.

LAEM es un Modelo de Excelencia y Gestión elaborado por LAQI, e implementado este 2016, para atender las necesidades de las empresas y organizaciones de Latinoamérica. Elaborado en base a las 40 + 10 acciones de LAQI, el LAEM reúne un conjunto de acciones que forman el concepto de Responsabilidad Total los cuales engloban áreas temáticas como: Calidad Total, Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible, Comercio Justo y Calidad Educativa.

Más que cualquier otro Modelo de Excelencia, el LAEM es responsable por hacer de la Excelencia y la Calidad una prioridad Latinoamericana y, de esta forma, disseminar mejores prácticas, mejora continua y Responsabilidad Total en la región.

LAEM ha sido diseñado para configurar un modelo ideal de empresa que esté vinculada y orientada al cumplimiento cabal de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, a fin de que se constituyan empresas sólidas, socialmente responsables y robustas en los distintos flancos propuestos por las ONU: Producción y Consumo Responsable, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Salud y Bienestar, Acción por el Clima, Industria Innovación e Infraestructura, entre otros. Todo ello se logrará a través de una estrategia a mediano y largo plazo que considere acciones reales y concretas en materia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

## GUÍA DE LAS MEJORES PRÁCTICAS LATIN AMERICAN EXCELLENCE MODEL (LAEM)



Los participantes de este Modelo de Excelencia están divididos en tres niveles:

<b>1er Nivel</b> Compromiso con la excelencia	<b>1ra etapa</b> Autoevaluación global de la organización siguiendo los criterios del LAEM. Encontrando las áreas de mejora relevantes.
	<b>2da etapa</b> Implementación y despliegue de un plan de mejora basada en la autoevaluación. La empresa presenta un Compromiso Público por escrito. Se certifica este nivel por un validador oficial.
<b>2do Nivel</b> Reconocimiento a la excelencia	La organización está bien gestionada y avanza hacia un nivel alto de excelencia. Se basa en el modelo completo del LAEM. Se elabora la memoria, documento que reporta los avances de la empresa de acuerdo a su compromiso con el Modelo de Excelencia, la misma que es verificada por evaluadores.
<b>3er Nivel</b> Organizaciones que han sido certificadas y condecoradas con el Latin American Quality Awards	Se les otorga una puntuación que les permite compararse con otras organizaciones. El alcance se aplica a toda la organización. Es un Modelo de Gestión Global y esta es su principal diferencia, por ejemplo, de las normativas de la familia ISO 9000.

La organización se gobierna a través de la aplicación de las acciones descritas para impulsar la difusión del concepto de Responsabilidad Total en nuestros grupos de interés.

Nuevas actitudes, valores y objetivos están presentes dentro de estas acciones, las cuales son adoptadas por convicción y aceptación por parte de todos los miembros. Es por tal motivo, que es necesaria la introducción de una nueva cultura dentro de la organización, y que solo es posible a través del cumplimiento de los lineamientos establecidos por LAQI.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



# IX QUALITY SUMMIT

# IX QUALITY SUMMIT

Un año más, continuamos transitando de acuerdo a los lineamientos dentro de nuestra esfera de influencia y organizamos la **IX Edición de los Quality Summit**, una serie de encuentros Empresariales que se desarrollaron en distintos focos estratégicos de América Latina, tales como Ecuador, Brasil, Bolivia, México y Perú, con el objetivo de capacitar y actualizar a nuestros grupos de interés sobre temas de Responsabilidad Social, Recursos Humanos, así como la Excelencia en la Calidad.

## IX QUALITY SUMMIT



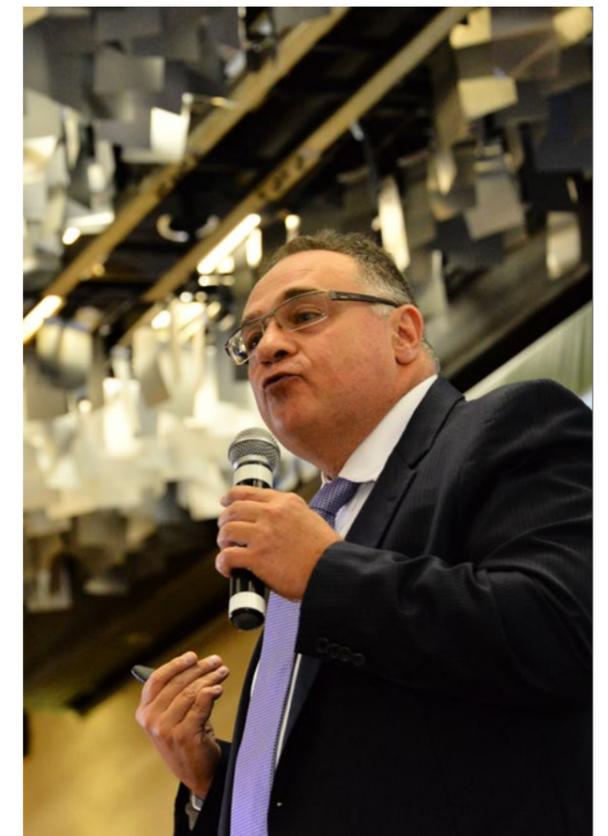
# IX QUALITY SUMMIT

Iniciamos en la ciudad de Quito, donde llevamos a cabo la **IX Edición del Ecuador Quality Summit**. En ella, buscamos actualizar a nuestra Red de Empresarios sobre cuestiones de enfoque social y humanístico que influyen en la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores en una organización. Por ello, en esta ocasión tuvimos la participación, en calidad de ponente, del Sr. Johan Estuve Bello, Director del Proyecto Happiness para Latinoamérica cuyas acciones se orientan en el desarrollo de procesos de intervención para la aplicación de la psicología positiva y ciencia de la felicidad en el trabajo.



# IX QUALITY SUMMIT

En la ciudad de Sao Paulo, se realizó exitosamente la **IX Edición del Brazil Quality Summit**, encuentro que también congregó a los representantes de empresas líderes locales. El objetivo, evidentemente, fue actualizar a los participantes en temas referentes a la gestión y nuevas políticas de Calidad que busquen impulsar el desarrollo empresarial. El presente encuentro tuvo la presentación de reconocidos especialistas en Responsabilidad Social y Recursos Humanos, como Ricardo Voltolini, Director-Presidente de Ideia Sustentável.



# IX QUALITY SUMMIT

En la ciudad de Santa Cruz, realizamos la **IX Edición del Bolivia Quality Summit**. En este encuentro discutimos también sobre cómo el bienestar de los colaboradores y los estándares en la calidad del clima laboral y la trascendencia de la RSE en la sostenibilidad de las organizaciones, intercambiando interesantes experiencias y planteando alternativas de solución a los problemas más apremiantes. Para desarrollar todos estos tópicos, contamos con la participación de reconocidos promotores de la Responsabilidad Social Empresarial como Javier Espada Valenzuela, fundador de HumanizaRSE.



# IX QUALITY SUMMIT

En la Ciudad de México, llevamos a cabo la **IX Edición del Mexico Quality Summit**, evento que congregó a principales líderes empresariales del país, donde, además de desarrollar temáticas referentes a desarrollo empresarial, se expuso sobre las iniciativas internacionales orientadas a la protección del medio ambiente y el importante rol de las empresas en la adopción de acciones socialmente responsables. Para ello, tuvimos la destacada participación del Sr. Marco Antonio Pérez Ruiz, Coordinador de la Red Mexicana del Pacto Mundial de la ONU.



# IX QUALITY SUMMIT

Finalmente, en la ciudad de Lima, realizamos la **IX Edición del Peru Quality Summit**. En ella, discutimos con los empresarios presentes sobre buenas prácticas laborales y la necesidad de comunicarlas efectivamente a los distintos públicos de una organización, mejorando la productividad y promoviendo la Responsabilidad Social como eje rector de todas las gestiones de una empresa. Dentro de nuestro grupo de especialistas participantes en el evento, se contó con la presencia del Sr. Guillermo Quintana, experto en emprendimientos de Desarrollo Económico Sostenible.



# Masterminds®

MASTERMINDS®

Como parte de la serie de actividades programadas durante los 5 Summit en Latinoamérica, desarrollamos el innovador módulo Masterminds®, dinámica puesta en práctica exclusivamente por LAQI. Se trata de mesas de trabajo que reúnen a los empresarios para discutir sobre determinados temas relacionados a nuestro modelo de excelencia LAEM.

Durante este módulo, los empresarios participantes discutieron sobre un tema específico, que se determinó previamente. El objetivo fue producir ideas, rescatar iniciativas, y materializar acciones mediante la construcción colectiva de conocimiento de un equipo calificado de empresarios y líderes.

- Algunas de las acciones realizadas durante esta sesión fueron:
- Conversaciones inteligentes que inspiran la renovación organizacional.
- Diálogos colaborativos en los que está presente la inteligencia relacional.
- Construcción colectiva de conocimiento para impulsar sabiamente el futuro.
- Este año el eje central del módulo Masterminds fue: "Actores de cambio: Construyendo una cultura corporativa responsable"

El modulo destacó la importancia de la construcción de una cultura organizacional donde los colaboradores se encuentren motivados a través de medidas orientadas a generar el bienestar general del potencial humano. Asimismo, planteó los retos para la construcción de una cultura corporativa responsable:

- Incluir ética y bioética al negocio.
- Desarrollar la empresa dentro del modelo de comercio justo o negocio humanista.
- Impulsar la sostenibilidad cubriendo las necesidades actuales sin ensombrecer a las generaciones futuras.
- Practicar la responsabilidad social en todos los aspectos de la organización.
- Asumir calidad como el estilo de vida colectivo para la satisfacción de la organización y sus grupos de interés.





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# DERECHOS HUMANOS

# DERECHOS HUMANOS

**Global Compact Principio 1:**  
*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente*

**Global Compact Principio 2:**  
*Las empresas deben asegurar de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos*

Latin American Quality Institute manifiesta y renueva su apoyo a la Declaración Universal de las Naciones Unidas, reconociendo a los Derechos Humanos como parte esencial de su compromiso con la Responsabilidad Social.

Nuestra organización promueve los derechos de los niños, mujeres y hombres, fomentando a nuestras empresas asociadas, así como a toda nuestra esfera de influencia el objetivo de abolir todo acto de denigración y/o discriminación. Es por ello que, como parte del reconocimiento de la importancia de la educación como elemento vital para el cambio social, continuamos promoviendo en nuestra actual metodología LAEM, principios en materia de calidad educativa ya considerados anteriormente en las 40+10 acciones, los mismos que pueden ser implementados en instituciones educativas, así como en las estrategias de capacitación entre las empresas que forman parte de nuestra red. Todo ello en sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU: Reducción de las Desigualdades, Igualdad de Género y Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Como está establecido en nuestro modelo de excelencia, LAEM, la organización implementa estrategias para cumplir con el Código de Ética y Prácticas empresariales que establecen nuestro compromiso y respeto hacia los derechos de nuestros trabajadores.

Asimismo, nuestro Código de Conducta apoya a la Declaración de los Derechos Humanos de la ONU y, por lo tanto, es un requisito no negociable. En ese sentido, nuestros miembros y grupos de interés deben cumplirlo y respetarlo y, sobretodo, deben estar dispuestos a trabajar activamente para asegurar sus cumplimiento.

Foco	Objetivos	Futuros propósitos
	<i>Establecer directrices y normas para el cumplimiento de los derechos humanos</i>	<i>Asegurar el cumplimiento y presentación de informes, intercambiando experiencias y buenas prácticas.</i>



# DERECHOS HUMANOS

## **CRITERIO 3: LA COP DESCRIBE COMPROMISOS, ESTRATEGIAS O POLÍTICAS ROBUSTAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**

- Somos conscientes de que la promoción y defensa de los Derechos humanos debe partir desde el corazón mismo de una organización. Es por ello que en LAQI incluimos, dentro de nuestro Plan Comunicacional Interno, la difusión de estos principios. Nos enorgullecemos de contar con profesionales comprometidos y, sobre todo, seres humanos que comulgan con estos lineamientos que permiten un efecto multiplicador de esta voluntad de apoyo y respeto a los Derechos Humanos.

- Renovamos y promovemos el cumplimiento de las leyes vigentes en materia de Derechos Humanos reconocidos internacionalmente y establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Y esta política, arraigada en nuestra cultura organizacional, ha sido comunicada oportunamente no solo a nuestros colaboradores a través de nuestras palestras de comunicación interna, sino también a toda nuestra extensa red de miembros a través de nuestras plataformas de relacionamiento y comunicación exterior.

- Hemos incluido en los lineamientos de nuestra metodología LAEM, una serie de acciones acorde con nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos, aprobada y firmada por el Fundador y CEO de la organización y . Lo que buscamos es que las empresas que se afilian a nuestra organización –y que, por tanto, deben implementar las acciones descritas en LAEM- inmediatamente apliquen estas acciones en sus gestiones corporativas, las mismas que fueron determinadas en base a los pilares de la Guía de la ONU: proteger, respetar y remediar. Y cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de Derechos Humanos.

- Asimismo, como parte de las acciones de relacionamiento externo con la red de organizaciones con quienes firmamos alianzas estratégicas en materia de Derechos Humanos, mantenemos una constante comunicación e intercambio de conocimiento y soporte, con nuestro partner el Zairi Institute de Inglaterra, organización con quienes compartimos un serie de valores y principios basados en la preservación del conocimiento, la promoción de una conducta ética y la rendición de cuentas a sus públicos interesados.



# DERECHOS HUMANOS

## CRITERIO 4: LA COP DESCRIBE SISTEMAS DE GESTIÓN EFICACES PARA INTEGRAR LOS PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

- En un esfuerzo conjunto entre el Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Comunicaciones de LAQI, organizamos dos veces al año encuentros internos de confraternidad entre nuestros colaboradores, donde además brindamos capacitación actualizada en temas de Derechos Humanos. Con estas acciones buscamos difundir los principios de respeto irrestricto de estos derechos fundamentales, con el objetivo de formar profesionales comprometidos y conscientes de su rol integrador y promotor de estas acepciones.
- Hemos adoptado como modalidad y política en nuestros eventos internacionales considerar dentro de nuestras mesas de diálogo entre empresarios, la discusión de problemáticas donde se involucra la vulneración de los derechos fundamentales de las personas, con el objetivo de brindar alternativas de solución y compartir experiencias de líderes empresariales comprometidos con los Derechos Humanos.
- Difundimos, a través de nuestros productos comunicacionales, contenido de interés sobre Derechos Humanos. Estos contenidos editoriales son elaborados por nuestro pull de especialistas y expertos ubicados en todo el continente. El material elaborado es distribuido en toda nuestra red de miembros. Dejamos abierta la posibilidad de nuevos ingresos de especialistas prestos a compartir sus conocimientos en esta materia y estamos en constante búsqueda de nuevos aportes alrededor del mundo.
- Continuamos trabajando arduamente –a través de nuestro Modelo de Excelencia- para despertar conciencia en nuestra extensa red de miembros, conformada por las empresas más importantes de la región, sobre la formación de derechos humanos en base a cuatro importantes ejes: propósito, compromiso, reconocimiento, y sentimiento de pertenencia.

## CRITERIO 5: LA COP DESCRIBE MECANISMOS EFICACES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

- Manejamos un sistema propio de medición de alcance de los mensajes remitidos a nuestros miembros sobre Derechos Humanos, a través de encuestas y mecanismos de retroalimentación en línea que nos permite tener un panorama general sobre el punto de vista y las opiniones de todos nuestros miembros.
- Compartimos, a través de nuestra plataforma Knowledge Center, información de interés enviada por nuestra red de especialistas y expertos en derechos fundamentales de las personas de acuerdo a un enfoque humanístico, donde dejamos abierta la posibilidad de que nuestros lectores (miembros activos de nuestra organización) envíen comentarios y sugerencias sobre las temáticas abordadas y compartan experiencias relacionadas.
- Como medición interna, en nuestro blog institucional, donde periódicamente incluimos artículos y material editorial relacionado a la defensa de los Derechos Humanos, recibimos los comentarios de nuestros colaboradores acerca de los contenidos compartidos. A través del sistema de medición estadística de estas plataformas en el ciberespacio tenemos una visión general sobre qué temáticas son las más interesantes para nuestro público interno.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



ESTÁNDARES LABORALES



# ESTÁNDARES LABORALES

**Global Compact Principio 3:**  
*Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*

**Global Compact Principio 4:**  
*Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción*

**Global Compact Principio 5:**  
*Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil*

**Global Compact Principio 6:**  
*Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación*

La red de LAQI está comprometida a respetar los derechos laborales y promover su desarrollo captando, capacitando y manteniendo a las empresas y socios, a través de convenciones y seminarios desarrollados en toda América Latina.

Es por ello que trabajamos para que nuestros miembros y grupos de interés cumplan con los códigos establecidos en las normas de la Organización Mundial del Trabajo (OIT), el cual cubre diversas áreas relacionadas al Pacto Mundial. De la misma manera, fomentamos la prohibición y abolición de cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, establecido en el Convenio de la OIT.

Hacemos pública nuestra preocupación por el desarrollo educativo del infante, con miras a crear en él un ambiente futuro de mejores oportunidades laborales. Es por tal motivo, que nos esforzamos por fomentar nuestra ideología a toda nuestra esfera de influencia y así contribuir a la abolición del uso ilegal del trabajo infantil, la explotación del trabajo en niños, y cualquiera otra forma de mala práctica.



# ESTÁNDARES LABORALES

## CRITERIO 6: LA COP DESCRIBE COMPROMISOS, ESTRATEGIAS O POLÍTICAS ROBUSTAS EN EL ÁREA LABORAL

- Renovamos firmemente nuestro compromiso con la Declaración de los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), rechazando todo tipo de explotación hacia nuestros colaboradores o la exigencia de alguna labor que se encuentre en contra de su voluntad o implique atentar contra su salud e integridad. Asimismo, alineados al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (Trabajo Decente y Crecimiento Económico; Reducción de Desigualdades) focalizamos nuestro accionar con miras a la generación de nuevas oportunidades que permita el engrandecimiento de nuestros talentos y contribuir, de esta forma, al crecimiento económico.
- En LAQI somos conscientes de que nuestro potencial humano es nuestro principal capital; por ello, promovemos la constante capacitación de nuestros talentos, potenciando sus habilidades y ayudando a la adquisición de otras que contribuyan a su crecimiento personal y profesional. Asimismo, nuestros colaboradores son libres de asistir a nuestra serie de conferencias en los eventos internacionales que realizamos a fin de que adquieran valiosos conocimientos que influyan en su desempeño profesional.

- En nuestra organización consideramos como 'inadmisible' y totalmente 'prohibida' toda práctica laboral infantil. Esta es una decisión arraigada no solo en nuestros principios éticos sino en nuestra cultura organizacional y reglamento interno. Del mismo modo, rechazamos tajantemente toda manifestación de trabajo infantil externa a nuestra esfera de influencia y la denunciamos públicamente.
- Nuestros colaboradores gozan de una modalidad de contratación conforme a la actual legislación vigente en materia laboral, percibiendo, además de un salario justo y acorde al mercado, todos los beneficios laborales que les corresponde. Asimismo, nuestro talento humano es completamente libre de buscar nuevas oportunidades cuando así lo deseen, percibiendo una compensación por el tiempo de servicio brindado en nuestra organización.



# ESTÁNDARES LABORALES

## **CRITERIO 7: LA COP DESCRIBE SISTEMAS DE GESTIÓN EFICACES PARA INTEGRAR LOS PRINCIPIOS DE TRABAJO**

- Como política de contratación, todos los colaboradores de LAQI cuentan con un bagaje documentario que incluye todas sus credenciales profesionales, que son el respaldo de su competencia y experiencia profesional. Buscamos siempre a los mejores talentos y que estos estén debidamente acreditados.
- Tenemos un sistema propio de crecimiento profesional, garantizando el desarrollo de nuestros colaboradores y mejorando constantemente su situación profesional como económica. Nuestro sistema de reclutamientos y ascensos, responde estrictamente a un proceso donde impera la meritocracia que reconoce las capacidades y experiencia de los profesionales de LAQI.

## **CRITERIO 8: LA COP DESCRIBE MECANISMOS EFICACES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE PRINCIPIOS LABORALES**

- En nuestra organización hemos desarrollado un sistema de comunicación horizontal entre los colaboradores y el Departamento de Recursos Humanos, que constantemente realiza consultas directas entre los miembros de la organización sobre inquietudes, solicitudes, demandas u otro cualquier comentario que contribuya al mejoramiento del clima laboral y, asimismo, sirva de indicador de la opinión del talento humano sobre la atmosfera vigente.
- En nuestras actividades de recreación, promovemos diálogos sinceros con los colaboradores además de dinámicas grupales con las que buscamos integrar los principios laborales de solidaridad y confraternidad entre todos nuestros equipos. Estas actividades permiten medir los niveles de empatía entre los distintos talentos de LAQI y adoptar algunas medidas de mejora en el clima laboral.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



# MEDIO AMBIENTE



# MEDIO AMBIENTE

## **Global Compact Principio 7:**

*Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente*

## **Global Compact Principio 8:**

*Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental*

## **Global Compact Principio 9:**

*Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente*

La red de LAQI apoya toda iniciativa integrada en pro del medio ambiente y toda acción pública o privada encaminada al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Vida de Ecosistemas Terrestres, Producción y Consumo Responsables, Acción por el Clima, Energía Asequible y No Contaminante y Vida Submarina. Prueba de ello es nuestro apoyo público a la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, en la cual están descritos los conceptos sobre el enfoque preventivo que favorece al medio ambiente, así como la promoción de tomar una mayor responsabilidad ambiental, y la difusión de tecnologías ambientalmente amigables.

Nuestra red se compromete a establecer y capacitar a las empresas asociadas y grupos de interés, con estrategias de crecimiento que nos permitan lograr un equilibrio en el desarrollo conjunto de los seres humanos y la naturaleza. Estas estrategias están basadas en la protección del medio ambiente, el ahorro de recursos, la eliminación de residuos, y en apoyar activamente la protección ecológica.

En LAQI, promovemos la protección del medio ambiente y el uso de los recursos de manera sostenible que contribuyan a reducir el impacto ambiental, a través de la realización de conferencias, mesas de trabajo, así como la implementación de modelos de gestión en talleres que puedan aportar a los empresarios en la continua mejora de su organización.



# MEDIO AMBIENTE

## **CRITERIO 9: LA COP DESCRIBE COMPROMISOS, ESTRATEGIAS O POLÍTICAS ROBUSTAS EN EL ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

- Hemos adoptado como política en la definición de temas para nuestros encuentros empresariales, el desarrollo de exposiciones orientadas a la gestión ambiental y defensa de los recursos vulnerables de nuestro planeta. Para ello, dentro de nuestra red de especialistas, contamos con expertos comprometidos con esta problemática y vinculados a iniciativas internacionales de protección ambiental.
- Dentro de los cimientos ideológicos de LAQI; es decir, nuestro modelo vigente de excelencia LAEM, consideramos principios adoptados desde los inicios de las operaciones de nuestra organización, todos ellos orientados a la aplicación de acciones efectivas que buscan el desarrollo sustentable y que protege y estimula la biodiversidad del planeta. Estos conceptos son promovidos en todas nuestras plataformas de comunicaciones.

- Apoyamos y participamos en campañas e iniciativas sociales organizadas por nuestras empresas miembros orientadas a la promoción de la biodiversidad, nuevas conductas que previenen la contaminación, el reciclaje y defensa de ecosistemas. De esta forma, no solo fortalecemos el relacionamiento con nuestra red de compañías, sino también intercambiamos experiencias y conocimientos sobre gestión ambiental y la responsabilidad de la empresa privada en este sentido.



# MEDIO AMBIENTE

## **CRITERIO 10: LA COP DESCRIBE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EFICACES PARA INTEGRAR LOS PRINCIPIOS AMBIENTALES**

- Integramos todos los principios ambientales a través de nuestras herramientas virtuales de comunicación. Contamos una amplia plataforma virtual (Mundo LAQI) donde ofrecemos una cantidad considerable de contenidos orientados a la formación de conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, además de reportes técnicos enviados por nuestro staff de especialistas. Lo que buscamos al centralizar todos los contenidos en una sola palestra online es que la mayor cantidad de integrantes de nuestro grupo de interés acceda a ella.
- A nivel de relacionamiento externo, a través de las reuniones anuales los directores de las redes regionales del Global Compact en América Latina transmiten, a través de charlas, los diez principios y la importancia de adoptarlos.

## **CRITERIO 11: LA COP DESCRIBE MECANISMOS EFICACES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN AMBIENTAL**

- Tenemos un permanente relacionamiento con empresas inmersas en los procesos de impacto ambiental y organismos estatales que transitan en la misma línea. Lo que se busca es concertar los puntos de vista del empresariado y el sector gubernamental y lograr sinergias que permitan una evaluación certera sobre el impacto de los procesos industriales en el medio ambiente y luego transmitir las conclusiones a nuestra red de miembros a través de las plataformas de comunicación de LAQI.
- En nuestro innovador módulo Masterminds, llevado a cabo en nuestros encuentros empresariales, planteamos como temas de discusión, iniciativas orientadas a solucionar los principales problemas medioambientales, que aquejan la actual coyuntura. Los empresarios participantes proponen estrategias de solución y reportan periódicamente sus avances en esta materia, brindando un aporte concreto –desde las operaciones del empresariado– que impulse el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos por las Naciones Unidas relacionados a la protección del medio ambiente.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# ANTICORRUPCIÓN



# ANTICORRUPCIÓN

**Global Compact Principio 10:**  
*Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

Como organización sin fines de lucro que promueve la excelencia y la calidad, mantenemos el firme compromiso de apoyar e impulsar programas y sistemas contra la corrupción y denunciaremos toda práctica que atente contra un comportamiento que se rige por principios éticos.

La protección y mantenimiento de la integridad es una misión que asumimos diariamente. Es por ello que, a través de capacitaciones y conferencias internacionales sobre programas de gestión basados en códigos de ética, incentivamos a las empresas miembros de la red en temas de buenas prácticas y rechazo de la corrupción.

De la misma manera, nuestra organización trabaja para impulsar y promover en su red mecanismos de prevención, detección e investigación sobre casos de corrupción a toda nuestra esfera de influencia. Ello es a través de auditorías externas, así como sistemas de control basados en los principios estipulados en la Convención de la ONU, donde se contrarreste cualquier tipo de soborno, violación a la ley, deshonestidad o falta de ética, relacionado a los miembros de la red.



# ANTICORRUPCIÓN

## CRITERIO 12: LA COP DESCRIBE COMPROMISOS, ESTRATEGIAS O POLÍTICAS ROBUSTAS EN EL ÁREA DE ANTI-CORRUPCIÓN

- Partimos desde nuestra cultura organizacional promoviendo, entre nuestros colaboradores, el rechazo tajante a toda manifestación o práctica de corrupción que haga mella al código de ética de LAQI y que, evidentemente, va en contra de los principios rectores de la organización.
- Dentro de los criterios de evaluación de potenciales empresas que califican para formar parte de la extensa red de LAQI, está la aceptación de un compromiso público por parte de los empresarios de implementar una política de tolerancia cero a toda práctica de corrupción. Esta promesa ética es un requisito ineludible que toda compañía debe hacer si desea formar parte de nuestra organización.

- Somos conscientes de que para evitar la corrupción se debe fortalecer y difundir normas de conducta éticas. Por ello, hacemos hincapié en la difusión – a través de campañas de mailing y en nuestros comunicados oficiales- de los principios que rigen nuestro código de ética interno logrando un efecto multiplicador de este mensaje, no solo a nuestro público interno, sino también el externo.



# ANTICORRUPCIÓN

## **CRITERIO 13: LA COP DESCRIBE SISTEMAS DE GESTIÓN EFICACES PARA INTEGRAR EL PRINCIPIO DE ANTICORRUPCIÓN**

- En el 2016 hemos renovado y actualizado nuestros programas de ética y comercio justo de acuerdo a nuestro modelo de excelencia LAEM. Esta actualización contó con la participación de todo el Consejo Directivo de LAQI en pleno y los líderes empresariales de las compañías más antiguas dentro de nuestra red.
- Usamos nuestras plataformas de comunicación para replicar esta voluntad de defensa al accionar ético y además invitamos a nuestros miembros a remitirnos sus propuestas éticas de lucha contra toda manifestación de corrupción como sobornos, malas prácticas, entre otras. Todas las propuestas recibidas son plasmadas en reportes enviados periódicamente a través de un sistema mailing en toda la red.

## **CRITERIO 14: LA COP DESCRIBE MECANISMOS EFICACES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LA ANTICORRUPCIÓN**

- Como organización que promueve un modelo ideal de empresa, estamos permanentemente preocupados porque el equipo humano que forma nuestro talento, así como nuestras compañías afiliadas, direccionen su accionar hacia un comportamiento moralmente responsable y ético. Por ello, evaluamos constantemente el cumplimiento de líneas de conducta a través de encuestas abiertas y entrevistas pactadas entre nuestro Departamento de Protocolo y los representantes de las empresas miembros de LAQI. Asimismo, solicitamos reportes de propuestas concretas implementadas o en proceso de implementación que ayuden a este fin.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



OTROS CRITERIOS



# OTROS CRITERIOS

## IMPLEMENTAR LOS DIEZ PRINCIPIOS EN LAS ESTRATEGIAS Y LAS OPERACIONES

### CRITERIO 1: LA COP DESCRIBE LA INCORPORACIÓN EN FUNCIONES CORPORATIVAS Y UNIDADES DE NEGOCIO

- En el 2016 renovamos nuestra identidad corporativa y actualizamos nuestro metología de excelencia (40+10 acciones) que a partir de este año se denomina LAEM (Latin American Excellence Model). No obstante, este es solo un cambio en la forma de una organización que sigue promoviendo los mismos principios de fondo: la responsabilidad ambiental y las tendencias de sostenibilidad a mediano y largo plazo en toda la región. Como lo hemos venido haciendo, nos aseguramos de que ninguna función corporativa se encuentre en conflicto con los compromisos y objetivos estipulados en materia de sostenibilidad.
- Hemos actualizado nuestro sistema de reportes anuales, los que miden el impacto de nuestros principios –que están en sintonía con los objetivos de las Naciones Unidas- y que tanto impacto tienen en las gestiones corporativas de las empresas de nuestra red y hemos incluido comentarios y sugerencias de los empresarios de distintos rubros de negocios en la región. Asimismo dentro de nuestros reportes implementamos acciones que respondan –puntualmente- a cada necesidad social que debe ser atendida, en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### CRITERIO 2: LA COP DESCRIBE LA IMPLEMENTACIÓN EN LA CADENA DE VALOR

- LAQI mantenemos el fomento de una política de respeto a los integrantes de la cadena de valor.
- Hemos obtenido resultados satisfactorios en nuestras campañas de sensibilización de las relaciones comerciales estables y de largo plazo, que buscan garantizar el bienestar de trabajadores y comunidades. Nuestros reportes indican que existe la tendencia de mantener reducida al mínimo la cadena de intermediarios entre productor y consumidor asegurando –al primero- una ganancia mayor.
- Constantemente implementamos nuevas prácticas entre los integrantes de nuestra organización a fin de mejorar la atmosfera laboral, promoviendo relaciones horizontales entre otras prácticas saludables que difundimos a través de manuales organizacionales extendidos –oportunamente- a nuestras empresas miembros. De este modo logramos un resultado satisfactorio bilateralmente tanto para los productores como los consumidores.



# OTROS CRITERIOS

## **CRITERIO 15: LA COP DESCRIBE LAS PRINCIPALES CONTRIBUCIONES DE EMPRESAS A LOS TEMAS Y OBJETIVOS DE LAS NACIONES UNIDAS**

- Hacemos una vehemente gestión de difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas incluyéndolos en nuestros materiales comunicaciones y, además, convocando a especialistas vinculados a la ONU en todos nuestros eventos empresariales tanto locales (Quality Summit) e internacionales (Quality Festival). Esa ha sido nuestra marca característica en la región. Esta participación de representantes de Naciones Unidas tiene un efecto multiplicador en los empresarios que participan de nuestros encuentros, toda vez que los contenidos recepcionados son retransmitidos por los líderes empresariales no solo en sus propios negocios, sino también en la sociedad en general contribuyendo con la difusión de los principios rectores de la ONU.

## **TOMAR ACCIONES PARA APOYAR LOS OBJETIVOS Y ASUNTOS MÁS AMPLIOS DE LA ONU**

## **CRITERIO 16: LA COP DESCRIBE LA FILANTROPIA Y LA INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA**

- Dentro del bagaje de documentación debidamente suscrita por las empresas que aplican para formar parte de nuestra organización, está una carta de compromiso, que en el presente año se ha actualizado incluyendo, además de la promesa del respeto irrestricto a los principios de desarrollo sustentable, otras acciones orientadas a la promoción de actividades de responsabilidad social que brinden un valor agregado a las operaciones de una determinada compañía dentro del desarrollo de la sociedad.
- En LAQI asumimos la responsabilidad por los efectos ocasionados de nuestro financiamiento, sean intencionados o no. De la misma manera, respetamos las costumbres locales, las tradiciones, religiones, así como las prioridades de las empresas de la Red y de nuestros grupos de interés directamente afectados.
- Brindamos asesoría a empresas involucradas en proyectos de impacto ambiental –que forman parte de nuestra red de miembros- en materia de proyectos que beneficien a la sociedad y potencien las habilidades de las poblaciones más vulnerables.



# OTROS CRITERIOS

## **CRITERIO 17: LA COP DESCRIBE EL COMPROMISO DE DEFENSA Y POLÍTICA PÚBLICA**

- LAQI renueva este 2016 su compromiso por abogar públicamente por las acciones tomadas en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.
- Año a año nuestro presidente y CEO como representante máximo de la organización participa en las cumbres, congresos, así como otras convenciones de carácter público que estén vinculadas a los asuntos y objetivos de la ONU.

## **CRITERIO 18: LA COP DESCRIBE LAS ALIANZAS Y LA ACCIÓN COLECTIVA**

- Continuamos manteniendo y buscando nuevas alianzas estratégicas con organizaciones promotoras de calidad en todo el mundo, con quienes mantenemos constante contacto a través de nuestras plataformas de comunicación. Estas organizaciones guardan muchos objetivos en común con LAQI y comparten sus conocimientos y experiencia con nosotros permanentemente. Este año nos hemos propuesto incrementar sustancialmente nuestros partners en los cinco continentes.
- En LAQI impulsamos la acción colectiva a través del efecto multiplicador de nuestros principios transmitidos a nuestra red de aproximadamente 3,000 empresas en América Latina y el nuestro nuevo modelo de excelencia LAEM, implementado con acciones cuyo norte es la cristalización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Este mensaje contribuye a resolver retos y dilemas tanto regionales como globales. Buscamos, en cada sector social al que llegamos, enfatizar el desarrollo de iniciativas que amplíen el impacto positivo que cada organización y empresa ofrece a su cadena de valor.



# OTROS CRITERIOS

## LIDERAZGO Y GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

### CRITERIO 19: LA COP DESCRIBE EL LIDERAZGO Y EL COMPROMISO DEL CEO

- Anualmente, el CEO de LAQI ratifica su compromiso con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, haciéndose presente todas las convenciones anuales realizadas en cada país de América Latina.
- Los reportes sobre avances en materia de sostenibilidad y alineamiento a los objetivos de las Naciones Unidas son minuciosamente revisados, enriquecidos y aprobados por el CEO de LAQI, quien en sus aportes promueve iniciativas viables para los empresarios e instituciones dentro de nuestra esfera de influencia.
- El CEO hace la renovación formal del compromiso con los objetivos globales de las Naciones Unidas frente a las empresas miembros de LAQI. En el documento forma, previamente se hace un recuento, a modo de balance, de la problemática en coyuntura y se delimita –a grandes rasgos- algunas medidas preliminares para afrontarlas. Esta información paulatinamente es reforzada en la serie de comunicaciones posteriores enviadas a través de nuestras plataformas.

### CRITERIO 20: LA COP DESCRIBE LA SUPERVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Nuestro Comité Directivo fue el encargado de aprobar el vigente modelo de excelencia en LAQI (LAEM) y, además, es responsable de la supervisión de la implementación de la estrategia de esta nueva metodología y medir los resultados a largo plazo en materia de sostenibilidad corporativa.
- Cada Departamento de la organización elabora sus propias estrategias en materia de sostenibilidad corporativa, las mismas que son aprobadas por el Jefe del área. Es el Departamento de Comunicaciones quien condensa todas estas propuestas elaborando un híbrido final de estas acciones que –previa revisión y aprobación del CEO- es compartido a toda nuestra extensa red de miembros.
- Anualmente, el Comité Directivo se encarga de revisar e inspeccionar los informes y reportes de la organización en materia de sostenibilidad corporativa, siendo la Comunicación sobre el Progreso una herramienta de vital importancia para reflejar nuestra situación actual en el tema.



# OTROS CRITERIOS

## **CRITERIO 21: LA COP DESCRIBE EL COMPROMISO DE LAS PARTES COMPROMETIDAS**

- LAQI asume su responsabilidad por los impactos que la organización ocasiona en nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. Siendo así, nuestras convenciones anuales constituyen una fuerte actividad para transmitir los objetivos, esfuerzos y asuntos del Pacto Mundial.
- A nivel mundial y como parte de nuestra estrategia de relacionamiento externo, tenemos la responsabilidad de comunicar a todas las organizaciones que forman parte de nuestras alianzas estratégicas los avances que realizamos a fin de estar alineados a los asuntos del Pacto Mundial. Con ellas realizamos un permanente proceso de retroalimentación e intercambio de conocimiento y soporte técnico.

- En el 2016 LAQI ha fortalecido sus canales de comunicación que involucran a todos sus grupos de interés con los asuntos del Pacto Mundial. Hemos renovado nuestra revista digital Quality Magazine, el portal virtual Mundo LAQI y potenciado nuestro sistema de mailing. Por medio de estas plataformas remitimos contenidos de interés como entrevistas a los empresarios de nuestra red de miembros, sesudos artículos redactados por nuestro pull de expertos sobre prácticas responsables entre otros productos de comunicación.

# COMMUNICATION ON PROGRESS 2016

*Con la finalidad de continuar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Latin American Quality Institute continuará creando plataformas de comunicación donde pueda transmitir estos principios para contribuir a la creación de una sociedad mejor. Además, constantemente revisará los avances de su red para realizar, de manera conjunta, nuevas metas para un mejor ambiente empresarial.*

Via Ricardo J. Alfaro,  
The Century Tower Of. 401-03  
Ciudad de Panamá  
Republica de Panamá  
Phone  
(507) 202 - 9505  
Fax  
(507) 360 - 5400  
E-mail  
[info@laqi.org](mailto:info@laqi.org)  
[info@laqualityinstitute.org](mailto:info@laqualityinstitute.org)  
[www.laqi.org](http://www.laqi.org)



[/LAQI.Quality](https://www.facebook.com/LAQI.Quality)



[@LAQI\\_quality](https://twitter.com/LAQI_quality)