COMMUNICATION ON PROGRESS

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

THE GLOBAL COMPACT

THE GLOBAL COMPACT

WE SUPPORT

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact.**

We welcome feedback on its contents.

Queda prohibida la reproducción, y utilización, total o parcial, de los contenidos de este documento, en cualquier forma o modalidad, sin previa, expresa y escrita autorización, incluyendo, en particular, su mera reproducción y/o puesta a disposición como resúmenes o reseñas con cualquier fin que exceda el personal incluyendo cualesquiera

COMMUNICATION ON PROGRESS

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

MENSAJE DE CEO

Es de gran agrado compartir nuestro primer Communication on Progress que refleja el compromiso de Latin American Quality Institute en adherir en sus objetivos y actividades los 10 Principios del Global Compact.

Desde nuestra adhesión al Global Compact en 2008, los principios establecidos se aplican con responsabilidad y es transmitido a todos los stakeholders de nuestra organización.

Comentar a través de este reporte como venimos trabajando alineados a los principios basados en Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción es muy satisfactorio para nosotros.

Estos principios son transmitidos en nuestras intervenciones a la comunidad latinoamericana, permitiendo renovar la visión de los empresarios ante estos temas.

Emplear los principios es prueba que reafirmamos nuestro compromiso de continuar difundiendo y aplicando los principios del Global Compact. No sólo como deber ante este acuerdo, sino como contribución al contexto latinoamericano.

Las relaciones que anualmente reafirmamos con nuestros miembros es una oportunidad propicia para reforzar las premisas que conlleva el pacto. Como institución orientada a la difusión y promoción de la Calidad Total, tenemos presente que estas son más que un complemento, son en realidad el fundamento de los objetivos.

Nos encontramos en un período donde la responsabilidad con la sociedad es política de las instituciones, esa premisa es emblema que llevamos a cada país.

DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
CEO & PRESIDENT

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

Desde sus inicios Latin American Quality Institute afronta el importante reto de difundir normas y procedimientos de calidad en todos los países de América Latina así como experiencias de éxito, de ésta manera elevar la gestión de las organizaciones miembros.

Latin American Quality Institute, es el Instituto de Desarrollo de Patrones de Calidad más importante de Latinoamérica. Con sede central en la Ciudad de Panamá, sus objetivos principales son el desarrollo de las normas y procedimientos de calidad adoptados por las empresas así como el reconocimiento de experiencias exitosas en el área de calidad.

Latin American Quality Institute, congrega empresas y empresarios líderes en sus respectivos países. Su esfuerzo es reflejado en cada miembro quienes se comprometen a continuar desarrollando una cultura de calidad dentro de sus empresas incluyendo sus diversos componentes.

Latin American Quality Institute estableció y continuará instituyendo diversos acuerdos y alianzas con diferentes organismos. La organización es consciente de la necesidad de trabajar en colaboración con aquellos que también desean transmitir los mismos valores a la población empresarial.

A través de estas alianzas, nuestro enfoque de responsabilidad mutua nos impulsa a desarrollar iniciativas y garantizar el éxito entre las empresas miembros.

La organización se concentra en el desarrollo de normas, procedimientos y padrones de calidad dirigidos a las diferentes categorías del mercado dentro de los parámetros de Responsabilidad Social Empresarial, Derechos Humanos y Estándares Laborales.

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

Misión

Desempeñar un papel principal en establecer y sostener una infraestructura regional de la calidad que realce la competitividad del sistema económico Latinoamericano.

Elevar los compromisos con la gestión de la calidad en las organizaciones Latinoamericanas brindando a las mismas las herramientas necesarias para alcanzar este objetivo y reconocerlas con el propósito de motivarlas a seguir en este camino.

Visión

Ser el conductor de la Calidad que contribuye hacia la competitividad global de la economía Latinoamericana y del continente en su totalidad.

Llegar a cada rincón de Latinoamérica llevando con nosotros los conocimientos de nuestro equipo así como las experiencias exitosas de nuestros miembros para, a través del compromiso con la calidad, destacar nuestra región ante las demás naciones del mundo.

Valores

En Latin American Quality Institute tenemos como valores principales:

- Ética
- Transparencia
- Autonomía
- Respeto
-

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

TRABAJANDO ALINEADOS CON LOS PRINCIPIOS DE GLOBAL COMPACT

Desde su fundación, la organización Latin American Quality Institute tiene como compromiso central participar en los campos económicos y sociales basados en la calidad que desarrollan los miembros de la comunidad empresarial Latinoamericana. Asimismo, impulsar los temas de responsabilidad social, recurso humano y desarrollo sostenible en los negocios de la región.

Derechos Humanos:

Latin American Quality Institute promueve el desarrollo de buenas prácticas, mejorando los procesos, habilidades y comunicación en las compañías e instituciones de cada región.

Difundir los niveles para comprender las directivas que constituyen una base para la gestión eficaz en las empresas o instituciones permite el ejercicio de actividades y prácticas respetadas en todas partes, como resultado de funciones a escala globales.

Durante los últimos encuentros entre Latin American Quality Institute y sus miembros se implementaron estrategias para lograr un trabajo de calidad entre los colaboradores. Los conocimientos que fueron impartidos se basan en:

Políticas del recurso humano

El recurso humano es el factor más importante dentro de las instituciones. Mantener al recurso humano estimulado conlleva a un ambiente laboral propicio para alcanzar las diversas metas. El respeto y la confianza son factores para una buena relación profesional. La premisa no sólo se presenta como elemento de valor, sino que se genera la introducción a resultados obtenidos.

Asimismo, se incentiva la comunicación con el recurso humano, teniendo presente que comunicar no se limita a informar, sino crear un feedback y estar dispuesto a recibir las sugerencias y a dialogar.

Capacitación de los colaboradores

Latin American Quality Institute genera entre sus miembros el concepto del éxito empresarial basado en atraer, motivar y desarrollar el recurso humano.

Las nociones sobre la importancia de establecer un buen clima laboral en la región es prioridad de Latin American Quality Institute en cada encuentro empresarial.

Teniendo en cuenta que un buen desenvolvimiento del recurso humano es vital en el contexto, se determina que su capacitación para lograra buenos resultados se encuentra inmerso en tal premisa. Las diversas reuniones entre Latin American Quality Institute y sus miembros posibilitan aplicar las gestiones respectivas.

Asimismo, se realiza un seguimiento sobre la aplicación del valor en el recurso humano, promoviendo las aplicaciones realizadas y los resultados obtenidos. Además del cumplimento de las normas desarrolladas en cada región.

Los marcados valores que se desarrollan en Latin American Quality Institute basados en la Ética, Transparencia, Autonomía y Respeto surgen como guía de la propia organización y de sus miembros, permitiendo una ubicación organizacional estratégica entre las naciones.

Estándares Laborales:

Latin American Quality Institute difunde la protección de las buenas prácticas laborales. A través de su Comité estudia los casos más resaltantes y permite mejorar las aplicaciones en cada nación, de acuerdo a las leyes de cada región.

Conjuntamente con los principales representantes de la región inspecciona la calidad en las instituciones miembro evitando la discriminación, explotación u otra actividad que afecte a integridad de la persona.

Medio Ambiente:

Las estrategias a usarse para lograr un desarrollo sostenible, especialmente entre empresas industriales es uno de los principales temas fomentados y aplicados por Latin American Quality Institute.

Durante las reuniones se establecen métodos para mejorar el tema de medio ambiente y la injerencia de las empresas miembro. Asimismo se conoce, a través de las charlas con representantes de las comisiones de medio ambiente de las regiones, las actividades realizadas a favor de la comunidad.

No sólo la organización Latin American Quality Institute contribuye en las campañas nacionales e internacionales con la finalidad de contribuir con el medio ambiente, sino también que estimula a sus miembros a continuar con este compromiso.

El desarrollo de una empresa se mide más allá de sus ganancias y funciones administrativas, se instituye en concebir un sistema preventivo que permitirá una nación mejorar para las generaciones presentes y futuras.

La Anticorrupción:

Los niveles de calidad en cada empresa miembro también tienen establecido que no se permite la extorsión, el chantaje o cualquier otra forma de corrupción.

Los códigos de ética son establecidos en cada reunión, además se exponen el empleo de la mejora en este y los demás aspectos que engloban la calidad.

En la organización se dispone de los conocimientos y los medios para contribuir en temas de calidad en cada uno de nuestros encuentros y como centro de información a través de las diversas herramientas.

Con esta base de creación de valor en cada empresa apoyado en la calidad para lograr un desarrollo sostenible, Latin American Quality Institute extiende un plan de estrategia asociativa que tiene como principal objetivo el fortalecimiento de capacidades regionales en temas de calidad suministrada por las alianzas que actualmente posee la organización.

A lo largo de los años, Latin American Quality Institute viene promoviendo un sistema de Gestión de calidad que compromete a cada uno de sus miembros con relación a los temas que engloba la excelencia empresarial, siendo promotora del desarrollo en los territorios donde actúa.

Dentro de este visionario proyecto, la organización divide los sistemas de desarrollo y apoyo a sus miembros en tres grandes vías.

Responsables con la calidad. Asociado a importantes organizaciones que comparten sus proyectos, su misión y sobre todo su visión de contemplar una mejor región.

Responsables con el recurso humano. Latin American Quality Institute promueve el desarrollo de buenas prácticas, mejorando los procesos, habilidades y comunicación en las compañías e instituciones de cada región.

Responsables con el desarrollo sostenible. Fomentar la aplicación de acciones que conducen a una mejor calidad de vida que sea beneficiosa para la economía mundial, el ambiente y el bienestar social de la comunidad.

El éxito de las compañías actuales reside en la capacidad de adaptación de sus modelos de negocios y las crecientes expectativas que se generan alrededor de las circunstancias.

Generar estas condiciones es esencial para Latin American Quality Institute, por eso se desarrolla Quality Promotion and Project Office en USA, Italia y China que funcionan como delegaciones que concentran información para dar como resultados proyectos entre las naciones.

Estas delegaciones evalúan y procesan la información del progreso en relación a los niveles de calidad que las empresas de ese continente vienen desarrollando, a través de esta vía, Latin American Quality Institute establece ventajas al relacionarse mundialmente, factor favorable para su imagen y la de sus miembros, iniciando así un camino de fomento mundial.

El compromiso de Latin American Quality Institute reside en la habilidad de saber escuchar, de establecer un diálogo fluido con sus miembros y de atender las demandas de sus grupos de interés.

Se procura la responsabilidad de suministrar y promover calidad, lo que significa que los valores de sostenibilidad, desarrollo social y respeto por el entorno deben formar parte sustancial de los planes de cada miembro de Latinoamérica.

Latin American Quality Institute se consolida como la organización más importante de América Latina en temas de calidad. Su papel es transformar la visión de las empresas latinoamericanas en temas de calidad en bienestar del entorno, porque sus miembros son un importante motor de desarrollo para las comunidades que los acogen.

Latin American Quality Institute apoya la industria, el comercio, la educación y la oferta en los servicios en toda Latinoamérica.

Los negocios podrán informar y promocionar sus actividades permitiendo comunicar a todos aquellos que desean establecer una comunicación fructuosa con ellos, de esta manera, Latin American Quality Institute realiza en seguimiento y conoce sus metas adquiridas.

Latin American Quality Institute para reconocer los niveles de calidad de las instituciones que operan alrededor de las naciones participantes permitiendo una información amplia de las regiones con la finalidad de promover la inversión y las alianzas.

La organización Latin American Quality Institute congrega empresas y empresarios líderes de Latinoamérica.

Mediante sus diversas herramientas impulsan los proyectos que cada miembro viene desarrollando.

Asimismo, como principio de incentivar la cultura empresarial y las buenas prácticas en las administraciones, Latin American Quality Institute proporciona servicio total a todos sus miembros.

La participación activa de nuestros miembros en los beneficios desarrollados para ellos permiten impulsar la colaboración y la información entre el sector empresarial en América Latina.

La comunidad de Latin American Quality Institute se encuentra integrada por más de empresas y profesionales que pertenecen al selecto club de miembros de la organización.

Asimismo, es constituida por nuestras alianzas globales. Estas relaciones tienen como prioridad establecer una asociación efectiva que alienten a los miembros contribuyendo a la mejora de los estándares de calidad en las diversas empresas.

La interacción que se realiza entre la organización, los miembros y las alianzas otorgan un valor añadido a la confianza de quienes contribuyen con el desarrollo y la mejora de la sociedad.

La finalidad de Latin American Quality Institute es conducir a los cientos de miembros al ámbito empresarial, atraer a los profesionales y fomentar el networking.

Otro propósito esencial se enfoca en promover las asociaciones entre los negocios a través de la información brindada por este medio.

Permite, como meta clave, adoptar decisiones en relación a las compañías o instituciones proporcionadas a través de la información de contacto de las principales áreas.

Tenemos claro que la Educación es el conocimiento potencial que se debe aprovechar al máximo, por eso las instituciones tienen un rol importante en la formación de los jóvenes al ser la base de la cultura y el desarrollo de una nación.
Comecio industria
Las relaciones entre distintas regiones permiten desarrollo en los países ya que generan oportunidades de negocio beneficiando a la sociedad.
Servicios
La experiencia y el saber hacer las cosas diferencias a las empresas que brindan servicios, además de ser apoyados por la disposición{on de soluciones a cada necesidad del cliente

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

Pacto Latinoamericano de Calidad

Enunciado

El presente Pacto Latinoamericano de Calidad se suscribe en el contexto de un mundo globalizado y en el actual marco de exigencia de una economía de libre mercado que determina un alto grado de competitividad.

Los grandes cambios culturales y tecnológicos fueron generados, en gran parte, por la globalización económica de los últimos años. Estos cambios de importancia son reflejados en los aspectos productivos y de servicios.

Asimismo, los clientes asignan gran importancia a la alta calidad del producto o servicio consumido. Para alcanzar este nivel de distinción, las empresas o instituciones necesitan operar bajo un sistema de garantía de calidad.

Este sistema genera que los productos o servicios satisfagan los requerimientos de los clientes. Su implementación necesita de la cooperación de todo el personal de la organización.

La nueva actitud adoptada frente a la calidad permite continuar en las reglas de la economía y consignar finalmente la rentabilidad. La calidad es la estrategia reformadora de la diferenciación entre la empresa y sus competidores.

En esta nueva realidad, el conjunto de mejoras en la gestión de los procesos y la tecnología forman parte de un proceso de fortalecimiento de la cultura de calidad en la entidad.

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

Objetivos

General

Determinar la actitud de los empresarios latinoamericanos respecto a la gestión de calidad y la innovación como recurso estratégico para la competitividad de sus empresas o instituciones.

Específicos

- Identificar las motivaciones, intereses y percepciones que faciliten la relación entre clientes y productores para una gestión de calidad.

- Determinar que aspectos de los servicios o productos deben ser mejorados para lograr una mayor satisfacción del consumidor.

- Evaluar los restos que deben afrontar los negocios en la estructura de la competitividad y la globalización.

Marco histórico

La calidad no es un nuevo concepto. Aunque muchos autores señalan que la calidad se remota años antes de Cristo o a la edad media donde los productos tomaban renombre como resultado de sus características como ocurrió con la porcelana china entre otros.

Para la presente explicación, se sustenta los inicios de la calidad desde los tiempos donde el hombre distinguía las características de los productos. Si estos no cumplían los requerimientos, el hombre los mejoraba. Se puede señalar el caso de los cazadores; aquel que tenía mejores flechas, tenía mayor opción de alimentarse.

Durante el proceso de la fabricación industrial, los productos comenzaron a elaborarse en serie. Esta producción en cadena origina productos defectuosos y de baja calidad; entonces el mercado comienza a rechazar los productos con problemas o defectuosos.

Tras el análisis de la situación, se determina la necesidad de atraer al cliente y reducir los costos de productos defectuosos. Consecuentemente, se implementan las normas de calidad como una solución; luego se crean los sistemas de calidad entre las empresas transformadoras.

Actualmente la calidad es un aspecto clave de la gestión empresarial, lo cual ha llevado a realizar cambios en el sistema, teniendo como objetivo mejorar la calidad en los servicios y en el proceso de producción, generando una cultura sensible a las necesidades del consumidor.

La tendencia a consumir productos con adecuada calidad se convirtió en un factor estratégico desde principio de la década de los ochenta.

La difusión actual de la cultura de calidad se convirtió en un elemento propio en las empresas del mundo. El nivel obtenido entre las compañías despierta nuevas necesidades de perfeccionamiento y superación.

Aún cuando los logros son importantes, se advierte que diversos aspectos del área administrativa, técnica y de producción requieren mejoras e innovaciones para obtener mayores niveles de eficacia.

Los avances tecnológicos que apoyan el desarrollo de la calidad en la producción y el flujo de información que permite conocer las innovaciones de los servicios se presentan con mayor intensidad entre los profesionales.

Actualmente, las empresas son capaces de extender una red articulada de centros multifuncionales de toma de decisiones, presentando una forma superior de gestión en la nueva economía.

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

Fundamentos

Calidad

- Asegurar que cada empleado asimile y adopte la política de calidad de la empresa o institución, así como sus correspondientes responsabilidades.

- Realizar auditorías internas para evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de calidad.

- Promover el sentido de integración entre todos los empleados.

- Comprometer a los socios internos y externos hacia la conducción del éxito y la excelencia empresarial.

Ambiental

- Establecer y mantener sistemas de gestión para identificar, supervisar y controlar los aspectos ambientales de las actividades.

- Cumplir con todas las leyes ambientales, reglamentos y requisitos en cada nación.

- Reconocer la responsabilidad ambiental en las estrategias empresariales y establecer sistemas para su aplicación.

- Incrementar el trabajo y los esfuerzos para la conservación del ambiente.

Laboral

- Promover el empleo digno creando un entorno institucional y económico sostenible en aras de su patrimonio nacional.

- Establecer y aplicar la protección social de los trabajadores con inclusión en temas de trabajo saludable y seguridad laboral.

- Rechazar la discriminación laboral y promover el desarrollo profesional entre los trabajadores.

Proyecciones

En el escenario globalizado, los desafíos en temas de calidad son constantes. Por ello, deben ser orientados a proporcionar nuevas competencias y con perspectivas holísticas.

- Generar una alta competitividad y productividad desarrollando la plena satisdación del cliente.
- Lograr la mejor relación con los clientes y proveedores, desarrollando canales de información adecuados.
- Ser reconocidos a nivel mundial no sólo por los productos o servicios desarrollados, sino por una fuerte cultura organizacional.
- Desarrollar valores de calidad entre cada miembro de la compañía generando un capital intelectual de importancia.
- Generar habilidades y capacidades intelectuales en el contexto empresarial.

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

Conclusiones

Los directivos de una empresa o institución se caracterizan por su actitud positiva respecto a la calidad e innovación a tal nivel que es considerada como estrategia competitiva para sus organizaciones. Por lo tanto concluimos:

- Se cumplieron los objetivos y alcances del intercambio de información en los aspectos relacionados con la cultura de la calidad en cada organización.

- Establecimiento de bases para generar un proceso continuo de optimización en la gestión de calidad.

- Se adoptaron compromisos en áreas ambientales, de administración y laborales.

- Se realizaron proyecciones para incrementa y garantizar la calidad total.