



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



# CONTENIDO

## NUESTRO COMPROMISO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL GLOBAL COMPACT

Latin American Quality Institute (LAQI) responde a su compromiso con los principios del Global Compact presidida por su CEO & Founder Daniel Maximilian Da Costa, DHC, a través de su modelo de excelencia LAEM, el cual fomenta la Responsabilidad Total Empresarial en las empresas Latinoamericanas para que las mismas sean capaces de integrar en su gestión acciones de Calidad, Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social Empresarial, Comercio Justo y Calidad Educativa.

## GUÍA DE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN EL 2018

LAQI establece cada año desafíos corporativos en su red empresarial, los cuales están en sintonía con los objetivos globales de las Naciones Unidas, buscando desarrollar al empresariado en la región. En ese sentido, desarrollamos el **«Desafío 2018: Transformar Negocios. Crear impacto a largo plazo en las Empresas y la Sociedad»**, alineado a 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fomentado por la ONU.

## DERECHOS HUMANOS

La implementación de una nueva agenda 2018 incluye la difusión de normas para el cumplimiento de los Derechos Humanos. En ese sentido, LAQI ha desarrollado en sus cumbres empresariales de Colombia, Ecuador, Brasil, Bolivia, México y Perú la conferencia: **«Gestión de Calidad y Empoderamiento del talento humano, acorde a los ODS: 3, 5 y 8»**, con el cual actualizamos la visión empresarial sobre estos temas.

## ESTÁNDARES LABORABLES

LAQI fomenta la aplicación de su modelo de excelencia LAEM (Latin American Excellence Model), el cual garantiza las buenas prácticas empresariales para el cliente interno, cumpliendo todos sus derechos legales y el empoderamiento personal y profesional del colaborador. Todo esto, alineado a los ODS 3, 5 y 8.

## MEDIO AMBIENTE

A través del el Desafío 2018 planteado por LAQI a su red empresarial latinoamericana, pretende ampliar su visión empresarial y puedan plantearse objetivos de triple impacto -Económico, Social y Ambiental- y de esta manera ser partícipe en la consigna mundial de alcanzar el futuro que queremos para el año 2030, internalizando en su gestión nuestro modelo de excelencia LAEM, el cual fomenta la Responsabilidad Total Empresarial alineada a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la ONU.

## ANTICORRUPCIÓN

El modelo de excelencia LAEM fomenta la Responsabilidad Total Empresarial teniendo como eje principal las buenas prácticas empresariales y como principal baluarte la ética y transparencia en la gestión.

## GC ADVANCED COP

Ratificando su compromiso con el Global Compact, se presentan las estrategias en el desempeño de LAQI fomentando la Responsabilidad Total Empresarial hacia la Calidad en su Red Empresarial Latinoamericana.

**«NUESTRO COP PRETENDE MOSTRAR EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES QUE HA TOMADO LAQI A LO LARGO DEL AÑO; RESPONDIENDO ASÍ SU COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL EMPRESARIADO LATINOAMERICANO PARA ALCANZAR OBJETIVOS GLOBALES Y EL FUTURO QUE QUEREMOS PARA EL 2030».**

**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC**  
*CEO & Founder Latin American Quality Institute*





## ESTIMADOS LAQINOAMERICANOS

En Latin American Quality Institute (LAQI) ratificamos nuestro compromiso con los principios del Global Compact a través de nuestro COP 2018; el cual fortalece nuestro respeto absoluto con los lineamientos de esta iniciativa de las Naciones Unidas y a su precursor Kofi Atta Annan séptimo Secretario General de las Naciones Unidas y Premio Nobel de la Paz 2001, quién nos dejó físicamente el pasado sábado 18 de Agosto, pero su legado continuará y será responsabilidad de cada una de la organizaciones que integran esta iniciativa de hacer lo que corresponde para alcanzar los objetivos propuestos al 2030.

En ese sentido, LAQI perteneciente al Global Compact desde hace más de 10 años ha fomentado sus principios a través de nuestro modelo de excelencia, LAEM, el cual involucra acciones de Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible, Comercio Justo, Calidad total y Excelencia Educativa.

Nuestro modelo LAEM es una herramienta fundamental para incentivar en nuestra red empresarial latinoamericana a internalizar en su gestión corporativa nuestros lineamientos, el mismo que establece pautas de acción vinculadas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Este año hemos planteado el **«Desafío 2018: Transformar Negocios. Generar impacto a largo plazo en las empresas y la sociedad»** alineado a 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible fomentados por la ONU. Esto con la finalidad que las empresas de nuestra red empresarial latinoamericana tomen la acción de transformar sus negocios al establecer objetivos de triple impacto -Económico, Social y Ambiental- y de esta manera sea participe en la consigna mundial de alcanzar el futuro que queremos para el año 2030.

Asimismo, para cumplir con estos objetivos trazados, mantenemos como estructura general y 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 organización, sino también como generador de cambio en el contexto empresarial.

Desde nuestra creación tenemos la responsabilidad de reconocer la destacada gestión que viene alcanzando las empresas en la región y comprometerlas públicamente con la Responsabilidad Total Empresarial al alinearse con nuestro modelo de excelencia LAEM, consiguiendo actualmente una red corporativa de más de 3200 miembros en América Latina

Durante este 2018, hemos trabajado los temas de Liderazgo, Talento Humano, Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social Empresarial, Comunicación Corporativa y Marketing Responsable para mostrar las herramientas necesarias y nuestros miembros puedan transformar sus negocios y sean parte del empresariado mundial que quiere cambiar el mundo.

En ese sentido, este reporte COP 2018 es la contribución de LAQI para conseguir los objetivos globales planteados.

Atentamente,

**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC**

CEO & FOUNDER  
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 para atender las necesidades de las empresas y organizaciones de Latinoamérica. Elaborado en base a las 40 + 10 acciones de LAQI, 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 Excelencia Educativa.

Más que cualquier otro Modelo de Excelencia, LAEM es responsable por hacer de la Calidad en procesos, productos y servicios una prioridad Latinoamericana y, de esta manera, diseminar 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 la 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 Sostenibilidad.

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.

# LOS PARTICIPANTES DE ESTE MODELO DE EXCELENCIA ESTÁN DIVIDIDOS EN TRES NIVELES:

|   |   |
|---|---|
| <b>1ER NIVEL</b><br>COMPROMISO CON LA EXCELENCIA  | <b>1ERA ETAPA</b><br>Autoevaluación global de la organización siguiendo los criterios del LAEM. Encontrando las áreas de mejora relevantes  |
|   | <b>2DA ETAPA</b><br>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><br>RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA  | La organización está bien gestionada y avanza hacia un nivel alto de excelencia. Se basa en el modelo completo de LAEM. Se elabora la memoria, documento que reporta los avances de la empresa de acuerdo con su compromiso con el Modelo de la Excelencia, la misma que es verificada por evaluadores. |
| <b>3ER NIVEL</b><br>ORGANIZACIONES QUE HAN SIDO CERTIFICADAS Y CONDECORADAS CON EL (LAQA) | Se les otorga una puntuación que les permite compararse con otras organizaciones. El alcance se aplica a toda 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.



# QUALITY SUMMIT 2018

Cada año maniobramos acorde a los lineamientos dentro de nuestra esfera de influencia, organizando una nueva edición de nuestros Quality Summit, una serie de cumbres empresariales que se desarrollaron en distintos puntos estratégicos de América Latina, como Colombia, Ecuador, Brasil, Bolivia, México y Perú, con el objetivo de establecer el **«Desafío 2018: Transformar Negocios. Crear Impacto a largo plazo en las empresas y la sociedad»** alineado a 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fomentado por la ONU.







## PROGRAMA OFICIAL

# COLOMBIA QUALITY SUMMIT 2018

Las conferencias están alineadas a promover la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) en la actividad diaria de las empresas, sus integrantes, Stakeholders y esfera de influencia; con la finalidad de conseguir el futuro que queremos para el 2030.

**DESAFÍO 2018:** TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD.

| TEMAS   | DURACIÓN  |
|---|---|
| <b>ACREDITACIÓN DE PARTICIPANTES</b>  | 14:30   |
| <b>PALABRAS DE BIENVENIDA</b><br>DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC<br><i>CEO &amp; Founder, Latin American Quality Institute®</i>   | 15:00   |
| <b>LAQI SPEAKUP 1 - CALIDAD TOTAL Y GESTIÓN HUMANA.</b><br>INCORPORANDO UNA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPODERAMIENTO DEL TALENTO HUMANO ACORDE A LOS ODS: 3, 5 Y 8<br><i>MARIA CRISTINA AMADO - DIRECTORA GENERAL, SPARK</i>   | 15:15 - 16:00<br>(10 min de Ronda de Preguntas) |
| <b>LAQI SPEAKUP 2 - RSE E IMPACTO EN LOS NEGOCIOS.</b><br>CONSIGUIENDO OBJETIVOS DE TRIPLE IMPACTO EMPRESARIAL, APLICANDO LOS ODS: 10, 12, 13 Y 15<br><i>JUAN CARLOS HERRERA - DIRECTOR GENERAL, CREO CORPORACIÓN</i>   | 16:00 - 16:45                                   |
| <b>LAQI SPEAKUP 3 - MKT Y VENTAS CON LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA.</b><br>ESTABLECIENDO UN PLAN COMUNICACIONAL QUE TRASCIENDA EN LA IMAGEN Y RESULTADOS DE LA EMPRESA, INVOLUCRANDO LOS ODS: 10, 12 Y 17.<br><i>NATALIA URREGO REYES - JEFE DE PRENSA Y COMUNICACIONES, ACOSET</i> | 16:45 - 17:30                                   |
| <b>PANEL DE DEBATE</b><br>ESPECIALISTAS ESCLARECEN DUDAS DE LOS PARTICIPANTES E INTERCAMBIAN OPINIONES SOBRE LO EXPUESTO.   | 17:30 - 18:15                                   |
| <b>COFFEE BREAK</b>   | 18:15 - 18:45                                   |
| <b>MASTERMINDS</b><br>LLAMADO A LA ACCIÓN PARA ALCANZAR EL «DESAFÍO 2018: TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD»<br><i>JAIME ESPAÑA ERASO - DIRECTOR GENERAL, VIGOR EMPRESARIAL</i>   | 18:45 - 20:00                                   |
| <b>CEREMONIA CENTRAL</b><br>«PREMIO EMPRESA COLOMBIANA DEL AÑO 2018»  | 20:00 - 21:00                                   |
| <b>CENA DE CLAUSURA</b>   | 21:00 - 22:30                                   |

Para finalizar la sesión académica, un panel con nuestros especialistas permitirá alcanzar la conclusión del encuentro. En los días posteriores al evento se confeccionará un resumen sobre las actividades y será distribuido para nuestra Red de Miembros



# COLOMBIA QUALITY SUMMIT 2018

Iniciamos en la ciudad de Bogotá, donde llevamos a cabo el **#ColombiaQualitySummit2018**; en el cual desarrollamos las conferencias sobre Calidad Total y Gestión Humana; RSE e Impacto en los Negocios; y Comunicación Corporativa. Por ello, en esta ocasión tuvimos las participaciones como conferencistas al Director General de CREO Corporation, Juan Carlos Herrera con la conferencia **«Consiguiendo Objetivos de Triple Impacto Empresarial aplicando los ODS 10, 12, 13 y 15»**; a la Directora General de Spark, Maria Cristina Amado a cargo de la conferencia **«Incorporando una Gestión de Calidad y Empoderamiento del Talento Humano acorde a los ODS: 3, 5 y 8»**; la Jefa de Prensa de ACOSET, Natalia Urrego Reyes con la conferencia **«Estableciendo un plan comunicacional que trascienda en la imagen y los resultados involucrando los ODS: 10, 12 y 17»**; y el **Módulo Masterminds®** a cargo del Director General de Vigor Empresarial, Jaime España Eraso.



FOTOGRAFÍA COLOMBIA QUALITY SUMMIT 2018















HOTEL SHERATON, GUAYAQUIL

## PROGRAMA OFICIAL

# ECUADOR QUALITY SUMMIT 2018

Las conferencias están alineadas a promover la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) en la actividad diaria de las empresas, sus integrantes, Stakeholders y esfera de influencia; con la finalidad de conseguir el futuro que queremos para el 2030.

**DESAFÍO 2018:** TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD.

| TEMAS  | DURACIÓN      |
|--|---------------|
| <b>ACREDITACIÓN DE PARTICIPANTES</b>   | 14:30         |
| <b>PALABRAS DE BIENVENIDA</b><br>DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC<br><i>CEO &amp; Founder, Latin American Quality Institute®</i>  | 15:00         |
| <b>LAQI SPEAKUP 1 - CALIDAD TOTAL Y GESTIÓN HUMANA.</b><br>INCORPORANDO UNA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPODERAMIENTO DEL TALENTO HUMANO ACORDE A LOS ODS: 3, 5 Y 8<br><i>YOLANDA COBA MARTINEZ - DIRECTORA GENERAL TALENTO LIQUIDO</i>  | 15:15 - 16:00 |
| <b>LAQI SPEAKUP 2 - RSE E IMPACTO EN LOS NEGOCIOS.</b><br>CONSIGUIENDO OBJETIVOS DE TRIPLE IMPACTO EMPRESARIAL, APLICANDO LOS ODS: 10, 12, 13 Y 15<br><i>BIANCA DAGER JERVIS - DIRECTORA CORPORATIVA SAMBITO S.A</i>   | 16:00 - 16:45 |
| <b>LAQI SPEAKUP 3 - MKT Y VENTAS CON LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA.</b><br>ESTABLECIENDO UN PLAN COMUNICACIONAL QUE TRASCIENDA EN LA IMAGEN Y RESULTADOS DE LA EMPRESA, INVOLUCRANDO LOS ODS: 10, 12 Y 17.<br><i>MERCEDES CORDOVA - DIRECTORA EJECUTIVA DE MC COMUNICACIONES</i> | 16:45 - 17:30 |
| <b>PANEL DE DEBATE</b><br>ESPECIALISTAS ESCLARECEN DUDAS DE LOS PARTICIPANTES E INTERCAMBIAN OPINIONES SOBRE LO EXPUESTO.  | 17:30 - 18:15 |
| <b>COFFEE BREAK</b>  | 18:15 - 18:45 |
| <b>MASTERMINDS</b><br>LLAMADO A LA ACCIÓN PARA ALCANZAR EL «DESAFÍO 2018: TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD»<br><i>JAIME ESPAÑA ERASO - DIRECTOR GENERAL, VIGOR EMPRESARIAL</i>  | 18:45 - 20:00 |
| <b>CEREMONIA CENTRAL</b><br>«PREMIO EMPRESA ECUATORIANA DEL AÑO 2018»  | 20:00 - 21:00 |
| <b>CENA DE CLAUSURA</b>  | 21:00 - 22:30 |

Para finalizar la sesión académica, un panel con nuestros especialistas permitirá alcanzar la conclusión del encuentro. En los días posteriores al evento se confeccionará un resumen sobre las actividades y será distribuido para nuestra Red de Miembros



# ECUADOR QUALITY SUMMIT 2018

En la ciudad de Guayaquil, se realizó exitosamente **#EcuadorQuality-Summit2018**; cumbre empresarial en la cual desarrollamos las conferencias sobre Calidad Total y Gestión Humana; RSE e Impacto en los Negocios; y Comunicación Corporativa. Por ello, en esta ocasión tuvimos las participaciones como conferencistas a la Directora Corporativa de SAMBITO y Co- Creadora de la Cumbre Internacional del Medio Ambiente, Bianca Dager Jervis «**Consiguiendo Objetivos de Triple Impacto Empresarial aplicando los ODS 10, 12, 13 y 15**»; a la Directora General de Talento Líquido, Yolanda Coba Martínez a cargo de la conferencia «**Incorporando una Gestión de Calidad y Empoderamiento del Talento Humano acorde a los ODS: 3, 5 y 8**»; y Directora General de MC Comunicaciones, Mercedes Córdova con la conferencia «**Estableciendo un plan comunicacional que trascienda en la imagen y los resultados involucrando los ODS: 10, 12 y 17**»; y el **Módulo Masterminds®** a cargo del Director General de Vigor Empresarial, Jaime España Eraso.



FOTOGRAFÍA ECUADOR QUALITY SUMMIT 2018















WINDSOR BARRA HOTEL, RIO DE JANEIRO

## PROGRAMA OFICIAL

# BRAZIL QUALITY SUMMIT 2018

As conferências estão destinadas a promover a aplicação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS) na atividade diária das empresas, seus integrantes, stakeholders e esfera de influência, com a finalidade de conseguir um mundo melhor até 2030.

**DESAFIO 2018:** TRANSFORMAR NEGÓCIOS. CRIAR IMPACTO A LONGO PRAZO PARA AS EMPRESAS E A SOCIEDADE.

| AGENDA  | DURAÇÃO       |
|---|---------------|
| <b>ACREDITAÇÃO DE PARTICIPANTES</b>   | 14:30         |
| <b>PALAVRAS DE BOAS-VINDAS</b><br>DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC<br><i>CEO &amp; Founder, Latin American Quality Institute®</i>  | 15:00         |
| <b>LAQI SPEAKUP 1 - QUALIDADE TOTAL E GESTÃO HUMANA.</b><br>INCORPORANDO UMA GESTÃO DE QUALIDADE E EMPODERAMENTO DE TALENTO HUMANO DE ACORDO COM OS SDG: 3, 5 E 8<br><b>DANIEL BIZON - PALESTRAS DE ALTO IMPACTO</b>                                  | 15:15 - 16:00 |
| <b>LAQI SPEAKUP 2 - RSE E IMPACTO EM OS NEGÓCIOS.</b><br>OBTENDO OBJETIVOS DE IMPACTO TRIPLO EMPRESARIAL, APLICANDO OS SDG: 10, 12, 13 E 15<br><b>JULIO ARAUJO - PALESTRA BRASIL</b>  | 16:00 - 16:45 |
| <b>LAQI SPEAKUP 3 - MKT E VENDAS COM COMUNICAÇÃO CORPORATIVA</b><br>ESTABELECENDO UM PLANO DE COMUNICAÇÃO QUE TRANSFERE NA IMAGEM E RESULTADOS DA COMPANHIA, IMPLANTANDO OS SDG: 10, 12 E 17.<br><b>ANA CRISTINA CAMPELO - LEMOS SANTOS ADVOGADOS</b> | 16:45 - 17:30 |
| <b>PAINEL DE DISCUSSÃO</b><br>ESPECIALISTAS ESCLARECEM DÚVIDAS DOS PARTICIPANTES E TROCAM OPINIÕES SOBRE EXPOSTOS.  | 17:30 - 18:15 |
| <b>COFFEE BREAK</b>   | 18:15 - 18:45 |
| <b>MASTERMINDS</b><br>CHAMADA À AÇÃO PARA ALCANÇAR O SUCESSO «DESAFIO 2018: TRANSFORMAR NEGÓCIOS. CRIAR IMPACTO A LONGO PRAZO PARA AS EMPRESAS E A SOCIEDADE»<br><b>MAURICIO LOUZADA - MAURICIO LOUZADA PALESTRAS E TREINAMENTOS</b>                  | 18:45 - 20:00 |
| <b>CERIMÔNIA CENTRAL</b><br>«PRÊMIO EMPRESA BRASILEIRA DO ANO 2018»   | 20:00 - 21:00 |
| <b>JANTAR DE ENCERRAMENTO</b>   | 21:00 - 22:30 |

Para finalizar a sessão acadêmica, concluiremos com um painel a cargo de nossos especialistas. Nos dias posteriores ao evento, será realizado um resumo sobre as atividades, o qual será distribuído a nossa Rede de Membros.



# BRAZIL QUALITY SUMMIT 2018

En la ciudad de Rio de Janeiro, se realizó exitosamente **#BrazilQualitySummit2018**; cumbre empresarial en la cual desarrollamos las conferencias sobre Calidad Total y Gestión Humana; RSE e Impacto en los Negocios; y Comunicación Corporativa. Por ello, en esta ocasión tuvimos las participaciones como conferencistas al Director General de Palestra Brasil, Julio Araujo «**Consiguiendo Objetivos de Triple Impacto Empresarial aplicando los ODS 10, 12, 13 y 15**»; al Director General de Palestras de Alto Impacto, Daniel Bizón a cargo de la conferencia «**Incorporando una Gestión de Calidad y Empoderamiento del Talento Humano acorde a los ODS: 3, 5 y 8**»; la destaca Periodista y Abogada, Ana Cristina Campelo de Lemos Santos con la conferencia «**Estableciendo un plan comunicacional que trascienda en la imagen y los resultados involucrando los ODS: 10, 12 y 17**»; y el **Módulo Masterminds®** a cargo del Conferencista Internacional, Mauricio Louzada.



FOTOGRAFÍA BRAZIL QUALITY SUMMIT 2018















## PROGRAMA OFICIAL

# BOLIVIA QUALITY SUMMIT 2018

Las conferencias están alineadas a promover la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) en la actividad diaria de las empresas, sus integrantes, Stakeholders y esfera de influencia; con la finalidad de conseguir el futuro que queremos para el 2030.

**DESAFÍO 2018:** TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD.

| TEMAS   | DURACIÓN      |
|---|---------------|
| <b>ACREDITACIÓN DE PARTICIPANTES</b>  | 14:30         |
| <b>PALABRAS DE BIENVENIDA</b><br>DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC<br><i>CEO &amp; Founder, Latin American Quality Institute®</i>   | 15:00         |
| <b>LAQI SPEAKUP 1 - CALIDAD TOTAL Y GESTIÓN HUMANA.</b><br>INCORPORANDO UNA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPODERAMIENTO DEL TALENTO HUMANO ACORDE A LOS ODS: 3, 5 Y 8<br><i>CARLOS MORENO - SOCIO Y PRESIDENTE DE LOCAL GLOBAL FILANTROPIA Y SUSTENTABILIDAD.</i>           | 15:15 - 16:00 |
| <b>LAQI SPEAKUP 2 - RSE E IMPACTO EN LOS NEGOCIOS.</b><br>CONSIGUIENDO OBJETIVOS DE TRIPLE IMPACTO EMPRESARIAL, APLICANDO LOS ODS: 10, 12, 13 Y 15<br><i>JAVIER ESPADA - SUB GERENTE NACIONAL ADJUNTO DE RSE - BCP.</i>   | 16:00 - 16:45 |
| <b>LAQI SPEAKUP 3 - MKT Y VENTAS CON LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA.</b><br>ESTABLECIENDO UN PLAN COMUNICACIONAL QUE TRASCIENDA EN LA IMAGEN Y RESULTADOS DE LA EMPRESA, INVOLUCRANDO LOS ODS: 10, 12 Y 17.<br><i>RODRIGO SANCHEZ - DIRECTOR EJECUTIVO DE GO MEDIA</i> | 16:45 - 17:30 |
| <b>PANEL DE DEBATE</b><br>ESPECIALISTAS ESCLARECEN DUDAS DE LOS PARTICIPANTES E INTERCAMBIAN OPINIONES SOBRE LO EXPUESTO.   | 17:30 - 18:15 |
| <b>COFFEE BREAK</b>   | 18:15 - 18:45 |
| <b>MASTERMINDS</b><br>LLAMADO A LA ACCIÓN PARA ALCANZAR EL «DESAFÍO 2018: TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD»<br><i>JAIME ESPAÑA ERASO - DIRECTOR GENERAL VIGOR EMPRESARIAL</i>                                      | 18:45 - 20:00 |
| <b>CEREMONIA CENTRAL</b><br>«PREMIO EMPRESA BOLIVIANA DEL AÑO 2018»   | 20:00 - 21:00 |
| <b>CENA DE CLAUSURA</b>   | 21:00 - 22:30 |

Para finalizar la sesión académica, un panel con nuestros especialistas permitirá alcanzar la conclusión del encuentro. En los días posteriores al evento se confeccionará un resumen sobre las actividades y será distribuido para nuestra Red de Miembros



# BOLIVIA QUALITY SUMMIT 2018

En la Ciudad de Santa Cruz llevamos a cabo el **#BoliviaQualitySummit2018**; cumbre empresarial en la cual desarrollamos las conferencias sobre Calidad Total y Gestión Humana; RSE e Impacto en los Negocios; y Comunicación Corporativa. Por ello, en esta ocasión tuvimos las participaciones como conferencistas al Sub Gerente de RSE de BCP de Bolivia, Javier Espada con la conferencia **«Consiguiendo Objetivos de Triple Impacto Empresarial aplicando los ODS 10, 12, 13 y 15»**; al Director General de Palestras de Alto Impacto, Daniel Bizón a cargo de la conferencia **«Incorporando una Gestión de Calidad y Empoderamiento del Talento Humano acorde a los ODS: 3, 5 y 8»**; la destaca Periodista y Abogada, Ana Cristina Campelo de Lemos Santos **«Estableciendo un plan comunicacional que trascienda en la imagen y los resultados involucrando los ODS: 10, 12 y 17»**; y el **Módulo Masterminds®** a cargo del Director General de Vigor Empresarial, Jaime España Eraso.



FOTOGRAFÍA BOLIVIA QUALITY SUMMIT 2018















## PROGRAMA OFICIAL

# MEXICO QUALITY SUMMIT 2018

Las conferencias están alineadas a promover la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) en la actividad diaria de las empresas, sus integrantes, Stakeholders y esfera de influencia; con la finalidad de conseguir el futuro que queremos para el 2030.

**DESAFÍO 2018:** TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD.

| TEMAS  | DURACIÓN      |
|--|---------------|
| <b>ACREDITACIÓN DE PARTICIPANTES</b>   | 14:30         |
| <b>PALABRAS DE BIENVENIDA</b><br>DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC<br><i>CEO &amp; Founder, Latin American Quality Institute®</i>  | 15:00         |
| <b>LAQI SPEAKUP 1 - CALIDAD TOTAL Y GESTIÓN HUMANA.</b><br>INCORPORANDO UNA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPODERAMIENTO DEL TALENTO HUMANO ACORDE A LOS ODS: 3, 5 Y 8<br><b>DR. ALEX MÁRQUEZ</b> - RECTOR DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL DEL FUTURO, A. C.                                | 15:15 - 16:00 |
| <b>LAQI SPEAKUP 2 - RSE E IMPACTO EN LOS NEGOCIOS.</b><br>CONSIGUIENDO OBJETIVOS DE TRIPLE IMPACTO EMPRESARIAL, APLICANDO LOS ODS: 10, 12, 13 Y 15<br><b>DAVID LUENGAS HERNANDEZ</b> - DIRECTOR GENERAL EN BCYSA.   | 16:00 - 16:45 |
| <b>LAQI SPEAKUP 3 - MKT Y VENTAS CON LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA.</b><br>ESTABLECIENDO UN PLAN COMUNICACIONAL QUE TRASCIENDA EN LA IMAGEN Y RESULTADOS DE LA EMPRESA, INVOLUCRANDO LOS ODS: 10, 12 Y 17.<br><b>ALFREDO LÓPEZ NAVARRETE</b> - DIRECTOR GENERAL EN AE COMUNICACIÓN E IMAGEN.  | 16:45 - 17:30 |
| <b>LAQI SPEAKUP 4 - GENERANDO VALOR E INSTITUCIONES SÓLIDAS.</b><br>ESTRATEGIAS CORPORATIVAS RESPONSABLES EN TIEMPOS DE CAMBIO NACIONAL, ALINEANDO LOS ODS: 16 Y 17<br><b>DR. MARIO SOTO FIGUEROA</b> - PRESIDENTE EN MARIO SOTO NEGOCIOS.    | 17:30 - 18:15 |
| <b>COFFEE BREAK</b>  | 18:15 - 18:45 |
| <b>MASTERMINDS</b><br>LLAMADO A LA ACCIÓN PARA ALCANZAR EL «DESAFÍO 2018: TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD»<br><b>JAIME ESPAÑA ERASO</b> - DIRECTOR GENERAL, VIGOR EMPRESARIAL  | 18:45 - 20:00 |
| <b>CEREMONIA CENTRAL</b><br>«PREMIO EMPRESA MEXICANA DEL AÑO 2018»   | 20:00 - 21:00 |
| <b>CENA DE CLAUSURA</b>  | 21:00 - 22:30 |

Para finalizar la sesión académica, un panel con nuestros especialistas permitirá alcanzar la conclusión del encuentro. En los días posteriores al evento se confeccionará un resumen sobre las actividades y será distribuido para nuestra Red de Miembros



# MEXICO QUALITY SUMMIT 2018

En la Ciudad de México, realizamos la **#MexicoQualitySummit2018**; cumbre empresarial en la cual desarrollamos las conferencias sobre Calidad Total y Gestión Humana; RSE e Impacto en los Negocios; y Comunicación Corporativa. Por ello, en esta ocasión tuvimos las participaciones como conferencistas al Director de Calidad y RSE de BCY-SA, David Luengas Hernandez con la conferencia **«Consiguiendo Objetivos de Triple Impacto Empresarial aplicando los ODS 10;12;13 y 15»**; al Rector del Instituto de Investigación Empresarial del Futuro, Alex Márquez conferencia **«Incorporando una Gestión de Calidad y Empoderamiento del Talento Humano acorde a los ODS: 3, 5 y 8»**; el Director General de AE Comunicación e Imagen, José Alfredo Lopez Navarrete **«Estableciendo un plan comunicacional que trascienda en la imagen y los resultados involucrando los ODS: 10, 12 y 17»**; el **Módulo Masterminds®** a cargo del Director General de Vigor Empresarial, Jaime España Eraso.



FOTOGRAFÍA MEXICO QUALITY SUMMIT 2018















## PROGRAMA OFICIAL

# PERU QUALITY SUMMIT 2018

Las conferencias están alineadas a promover la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) en la actividad diaria de las empresas, sus integrantes, Stakeholders y esfera de influencia; con la finalidad de conseguir el futuro que queremos para el 2030.

**DESAFÍO 2018:** TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD.

| TEMAS   | DURACIÓN      |
|---|---------------|
| <b>ACREDITACIÓN DE PARTICIPANTES</b>  | 14:30         |
| <b>PALABRAS DE BIENVENIDA</b><br>DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC<br><i>CEO &amp; Founder, Latin American Quality Institute®</i>   | 15:00         |
| <b>LAQI SPEAK UP 1 - CALIDAD TOTAL Y GESTIÓN HUMANA.</b><br>INCORPORANDO UNA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPODERAMIENTO DEL TALENTO HUMANO ACORDE A LOS ODS: 3, 5 Y 8<br><b>RICARDO SALAZAR DEL CORZO</b> - REPRESENTANTE INTERUNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD ATLÁNTICA DE ARGENTINA EN PERÚ. | 15:15 - 16:00 |
| <b>LAQI SPEAK UP 2 - RSE E IMPACTO EN LOS NEGOCIOS.</b><br>CONSIGUIENDO OBJETIVOS DE TRIPLE IMPACTO EMPRESARIAL, APLICANDO LOS ODS: 10, 12, 13 Y 15<br><b>RENATO MENDEZ NAVARRO</b> - ESPECIALISTA RSE, UPC.  | 16:00 - 16:45 |
| <b>LAQI SPEAK UP 3 - MKT Y VENTAS CON LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA.</b><br>ESTABLECIENDO UN PLAN COMUNICACIONAL QUE TRASCIENDA EN LA IMAGEN Y RESULTADOS DE LA EMPRESA, INVOLUCRANDO LOS ODS: 10, 12 Y 17.<br><b>LUIS AVELLANEDA</b> - DIRECTOR GENERAL, REALIDADES S.A.                 | 16:45 - 17:30 |
| <b>PANEL DE DEBATE</b><br>ESPECIALISTAS ESCLARECEN DUDAS DE LOS PARTICIPANTES E INTERCAMBIAN OPINIONES SOBRE LO EXPUESTO.   | 17:30 - 18:15 |
| <b>COFFEE BREAK</b>   | 18:15 - 18:45 |
| <b>MASTERMINDS</b><br>LLAMADO A LA ACCIÓN PARA ALCANZAR EL «DESAFÍO 2018: TRANSFORMAR NEGOCIOS. CREAR IMPACTO A LARGO PLAZO PARA LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD»<br><b>JAIME ESPAÑA ERASO</b> - DIRECTOR GENERAL, VIGOR EMPRESARIAL   | 18:45 - 20:00 |
| <b>CEREMONIA CENTRAL</b><br>«PREMIO QUALITY PERU 2018»  | 20:00 - 21:00 |
| <b>CENA DE CLAUSURA</b>   | 21:00 - 22:30 |

Para finalizar la sesión académica, un panel con nuestros especialistas permitirá alcanzar la conclusión del encuentro. En los días posteriores al evento se confeccionará un resumen sobre las actividades y será distribuido para nuestra Red de Miembros



# PERU QUALITY SUMMIT 2018

Finalmente, en la ciudad de Lima, llevamos a cabo el **#PeruQuality-Summit2018**; cumbre empresarial en la cual desarrollamos las conferencias sobre Calidad Total y Gestión Humana; RSE e Impacto en los Negocios; y Comunicación Corporativa. Por ello, en esta ocasión tuvimos las participaciones como conferencistas al Especialista en RSE de la UPC, Renato Mendez Navarro con la conferencia **«Consiguiendo Objetivos de Triple Impacto Empresarial aplicando los ODS 10, 12, 13 y 15»**; al Representante Interuniversitario de la Universidad de Atlantida de Argentina en Perú, Ricardo Salazar del Corzo realizó la conferencia **«Incorporando una Gestión de Calidad y Empoderamiento del Talento Humano acorde a los ODS: 3, 5 y 8»**; al Director General de Realidades SA, Luis Avellaneda con la conferencia **«Estableciendo un plan comunicacional que trascienda en la imagen y los resultados involucrando los ODS: 10, 12 y 17»**; el **Módulo Masterminds®** a cargo del Director General de Vigor Empresarial, Jaime España Eraso.













# MÓDULO MASTERMINDS

Como parte de la serie de actividades programadas durante los 6 Summit en Latinoamérica, desarrollamos el innovador Módulo Masterminds® dirigidos por los especialistas Jaime España Erazo en los países de habla castellana y Mauricio Louzada en Brasil. Esta 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.

## MASTERMINDS

- Construcción colectiva de conocimiento para impulsar sabiamente el futuro. • Este año el eje central del módulo Masterminds® fue:

### «Importancia del líder en la transformación de su empresa, y de cómo impactará en la sociedad»

El modulo destacó la importancia de la construcción de una cultura empresarial donde el líder pueda motivar a los colaboradores a través de medidas orientadas a generar el bienestar general y potenciar el talento de cada uno de ellos. Asimismo, planteó los retos para la construcción de una reputación 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.













# COP 2018

GLOBAL COMPACT: COMMUNICATION ON PROGRESS

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 contexto empresarial.





# LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Los **10 Principios del Pacto Mundial** son los valores esenciales desde el nacimiento de la iniciativa en el año 2000. Se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Las empresas que se unen a la iniciativa, aceptan estos 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Además, las empresas deben presentar sus avances en relación a la implementación cada año, a través de un Informe de Progreso. En estos informes se pone de manifiesto las acciones y políticas que las empresas llevan a cabo para cumplir con estos principios.

## NO OBSTANTE, EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS PERSIGUE DOS OBJETIVOS PRINCIPALES:

- Incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo.
- Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>DERECHOS HUMANOS</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.</li> <li>• No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> </ul>   |
| <b>NORMAS LABORALES</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>• Apoyar la eliminación de toda la forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>• Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>• Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> |
| <b>MEDIO AMBIENTE</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>• Fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>• Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> </ul>                             |
| <b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul>  |





# DERECHOS HUMANOS

## GLOBAL COMPACT PRINCIPIO

**1**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.

**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 al alinear su modelo de excelencia LAEM con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promueve en su red empresarial la Responsabilidad Total; la cual involucra objetivos globales que las empresas puedan ayudar a alcanzar a través de su accionar empresarial.

## ODS 3

SALUD Y BIENESTAR.

Fomentamos en las empresas de nuestra red latinoamericana deben brindar a sus colaboradores los beneficios acorde a ley de salud y bienestar en su entorno laboral.

## ODS 5, 10

IGUALDAD DE GÉNERO Y REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES

Fomentamos en las empresas de nuestra red latinoamericana empresas deben empoderar el rol de la mujer personal y profesionalmente respecto al hombre.

Del mismo modo, LAQI mantiene firme convicción de defender 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 discriminación.

## ODS 4, 16

EDUCACIÓN DE CALIDAD Y PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Fomentamos que las empresas de nuestra red latinoamericana brinden beneficios de capacitación y empoderamiento al cliente interno para la generación de instituciones sólidas desde sus colaboradores.

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, sobre todo, deben estar dispuestos a trabajar activamente para asegurar su cumplimiento.

## OBJETIVOS

Establecer lineamientos y normas para el cumplimiento de los derechos humanos.

## FUTUROS PROPOSITOS

Asegurar el cumplimiento y presentación de informes, intercambiando experiencias y buenas prácticas. Futuros Propósitos.

## CRITERIO 3

### «LA COP DESCRIBE COMPROMISOS, ESTRATEGIAS O POLÍTICAS ROBUSTAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS»

- En LAQI incluimos en nuestro Plan Comunicacional Interno la difusión y fomento de la materia de Derechos Humanos. Estamos orgullosos de contar con personal altamente capaz y humanamente responsable quienes obedecen estos lineamientos y permiten a través de sus acciones un efecto multiplicador.
- En LAQI tenemos la política de cumplir las leyes vigentes internacionales establecidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Es una actitud pilar en nuestra organización, la cual es comunicada oportunamente a nuestros colaboradores y a toda nuestra extensa red de miembros a través de nuestras plataformas de relacionamiento y comunicación interna y externa.
- 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, DHC, Daniel Maximilian Da Costa. 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 nuevo aliado CORRESPONSABLES, así como también nuestras demás 42 alianzas estratégicas; organizaciones 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.

## CRITERIO 4

### «LA COP DESCRIBE SISTEMAS DE GESTIÓN EFICACES PARA INTEGRAR LOS PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS»

- En un esfuerzo conjunto entre los departamentos competentes de LAQI, organizamos dos veces reuniones de confraternidad entre nuestros colaboradores, donde además brindamos capacitación actualizada en temas de Derechos Humanos y Laborales. Con estas acciones buscamos que nuestros colaboradores internalicen los principios de estos derechos fundamentales, con el objetivo de formar profesionales comprometidos y conscientes de su rol integrador y promotor de estas acepciones.
- Tenemos la política en nuestras cumbres empresariales de 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 contenidos editoriales que han sido elaborados por nuestro pull de especialistas latinoamericanos y los distribuimos en toda nuestra red empresarial. Cada año, LAQI convoca nuevos líderes de opinión especialistas sobre estas materias para darles tribuna en nuestras cumbres empresariales y de esta manera compartan sus conocimientos con el objetivo de actualizar y refrescar la visión latinoamericana sobre este tema que involucra a todos.
- 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 **Mundo LAQI**, 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.



# ESTÁNDARES LABORALES

La red empresarial latinoamericana 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.

## 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. Este es otro pilar en nuestros principios éticos como organización y está expresada en nuestro reglamento interno. Del mismo modo, rechazamos tajantemente toda manifestación de trabajo infantil externa a nuestra esfera de influencia y la denunciaremos 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.

## 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 atmósfera 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.



# MEDIO AMBIENTE

La red empresarial latinoamericana de LAQI apoya toda iniciativa integrada en pro del medio ambiente y nuestra participación a la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo fue prueba de nuestro apoyo público a 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.

LAQI tiene el compromiso de establecer estrategias de crecimiento que nos permitan lograr un equilibrio en el desarrollo conjunto de los seres humanos y la naturaleza. Fomentamos 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.

Asimismo, en nuestra organización, 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.

## 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 nuestras cumbres empresariales, el desarrollo de exposiciones orientadas a la actividad empresarial responsable la cual mantiene un desarrollo económico sostenible reconociendo la importancia del cuidado ambiental. Para ello, dentro de nuestra red de especialistas, contamos con expertos que reconocen esta problemática y están vinculados a iniciativas internacionales de protección ambiental y defensa de los recursos vulnerables de nuestro planeta.
- Dentro de nuestro modelo de excelencia LAEM, consideramos principios 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.

## 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 consciencia 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 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.



# ANTICORRUPCIÓN

## GLOBAL COMPACT PRINCIPIO

LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.

Latin American Quality Institute es una organización sin fines de lucro que promueve la Calidad Total Empresarial, en ese sentido, mantenemos el firme compromiso de fomentar la ética dentro de nuestro círculo de influencia como un pilar base de toda actividad corporativa en nuestra red empresarial latinoamericana.

La integridad personal y profesional es una misión que asumimos diariamente en la organización y a través de capacitaciones y conferencias internacionales sobre programas de gestión basados en códigos de ética, en los que incentivamos a las empresas miembros de la red en temas de buenas prácticas y rechazo a 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:

## 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.
- La red empresarial de LAQI tiene 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 para ser 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.

## CRITERIO 13

### «LA COP DESCRIBE SISTEMAS DE GESTIÓN EFICACES PARA INTEGRAR EL PRINCIPIO DE ANTICORRUPCIÓN»

- Hemos actualizado nuestro modelo de excelencia LAEM en temas de ética. 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.



# 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»

- LAQI ya lleva un 1 año desde la renovación de su identidad corporativa y la actualización de su modelo de excelencia LAEM (antes llamado 40+10 acciones). 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»

- En LAQI mantenemos el fomento de una política de respeto a los integrantes de la cadena de valor obteniendo 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.

## 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 que recibimos son retransmitidos por los líderes empresariales no solo en sus propios negocios, sino también en la sociedad en general, contribuyendo a la difusión de los principios rectores de la ONU.

## OBJETIVOS Y ASUNTOS MÁS AMPLIOS DE LA ONU TOMAR ACCIONES PARA APOYARLOS

## CRITERIO 16

### «LA COP DESCRIBE LA FILANTROPÍA 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 través de empresas involucradas en proyectos de impacto ambiental -los cuales forman parte de nuestra red de miembros- en materia de proyectos que benefician a la sociedad y potencien las habilidades de las poblaciones más vulnerables.



## CRITERIO 16

### «LA COP DESCRIBE EL COMPROMISO DE DEFENSA Y POLÍTICA PÚBLICA»

- LAQI renueva este 2017 su compromiso por abogar públicamente por las acciones tomadas en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.
- Año tras año, nuestro presidente y CEO, como representante máximo de la organización, participa en las cumbres y congresos, así como en 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 3000 empresas en América Latina y nuestro nuevo modelo de excelencia LAEM, implementado con acciones cuyo norte es la cristalización de los 17 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.

## 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 en 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 formal, 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, con 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.

## 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 2017, 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 nuestras redes sociales. 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.





# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## QUALITY IS OUR MISSION

---

Via Ricardo J. Alfaro,  
The Century Tower Of. 401-03  
Ciudad de Panamá  
Republica de Panamá  
Phone : (507) 836 - 5137  
E-mail : [info@laqi.org](mailto:info@laqi.org)  
[www.laqi.org](http://www.laqi.org)



[www.laqiblog.blogspot.pe](http://www.laqiblog.blogspot.pe)



[www.linkedin.com/in/laqiquality](http://www.linkedin.com/in/laqiquality)



[www.instagram.com/laqi.quality](http://www.instagram.com/laqi.quality)



[www.youtube.com/LAQIQualityChannel](http://www.youtube.com/LAQIQualityChannel)



[www.twitter.com/LAQI\\_quality](http://www.twitter.com/LAQI_quality)



[www.flickr.com/photos/laqi\\_quality/albums](http://www.flickr.com/photos/laqi_quality/albums)