

PDC-Q GRADUADO EN GERENCIA DE LA CALIDAD 4.0

PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS

¿Cómo vas a ganarle a los 2020s?
Es tiempo de ser más que un buen gerente



IGNACIO GUARNIERI
DIRECTOR TÉCNICO DEL PROGRAMA
DIRECTOR DESARROLLO
ORGANIZACIONAL LSQA



HEBER ASSAF
DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS
ARNALDO C. CASTRO S.A



SILVIA ZIGNONE
COORDINADOR DEL PROGRAMA
GERENTE DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LSQA





Un programa con certificación:



ÍNDICE

4	¿QUIÉNES SOMOS?	17	PROGRAMA DE ONBOARDING
5	UNA MARCA GLOBAL	23	PROGRAMA DE ESTRATEGIA
6	PDC	28	PROGRAMA DE GESTIÓN
7	PROMESA DE MARCA	33	PROGRAMA DE CULTURA Y LIDERAZGO
8	BIENVENIDA	38	PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
9	¿CÓMO VAS A GANARLE A LOS 2020s?	42	HERRAMIENTAS DE CALIDAD
10	PROGRAMA	48	PROGRAMA DE COMPETENCIA TÉCNICA
11	METODOLOGÍA DEL PROGRAMA	53	FACILITADORES
12	DIMENSIONES DEL PROGRAMA	58	DIPLOMAS
13	SECUENCIA DE CURSOS	60	INSCRIPCIONES Y PAGO
14	ACTIVIDADES & FECHAS	61	NUESTRAS OFICINAS
15	PROGRAMA DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS	62	DISCLAIMER
16	UPGRADE A GERENTE DE CALIDAD 4.0		

¿QUIÉNES SOMOS?



Desde hace 25 años LSQA existe para mejorar la calidad de vida de las personas y crear bienestar social a través de la mejora sistemática del desempeño de las organizaciones, sus sistemas y procesos, productos y servicios, y de sus individuos.

Nuestro ADN se forja a partir de la unión de **LATU (Laboratorio Tecnológico del Uruguay)** y **Quality Austria**, construyendo y haciendo posible el desarrollo de una identidad y cultura distintiva de innovación que se expande generando impactos sostenidos en una red global.

Más de 4500 certificaciones en más de 40 países hablan de nuestro liderazgo impulsando las mejores prácticas de sostenibilidad, resiliencia, agilidad y vitalidad de las organizaciones y las cadenas globales de suministro.

LSQA UNA MARCA GLOBAL

ALEMANIA

ARABIA
SAUDITA

ARGENTINA

AUSTRIA

BOLIVIA

BRASIL

CAMERÚN

CHILE

CHINA

COLOMBIA

COSTA RICA

ECUADOR

EGIPTO

EL SALVADOR

ESPAÑA

FILIPINAS

FRANCIA

GUATEMALA

HOLANDA

HONDURAS

INDONESIA

ITALIA

JAPON

JORDANIA

KOREA

MARRUECOS

MÉXICO

NICARAGUA

PANAMA

PARAGUAY

PERÚ

PORTUGAL

SERBIA

TAIWAN

THAILANDIA

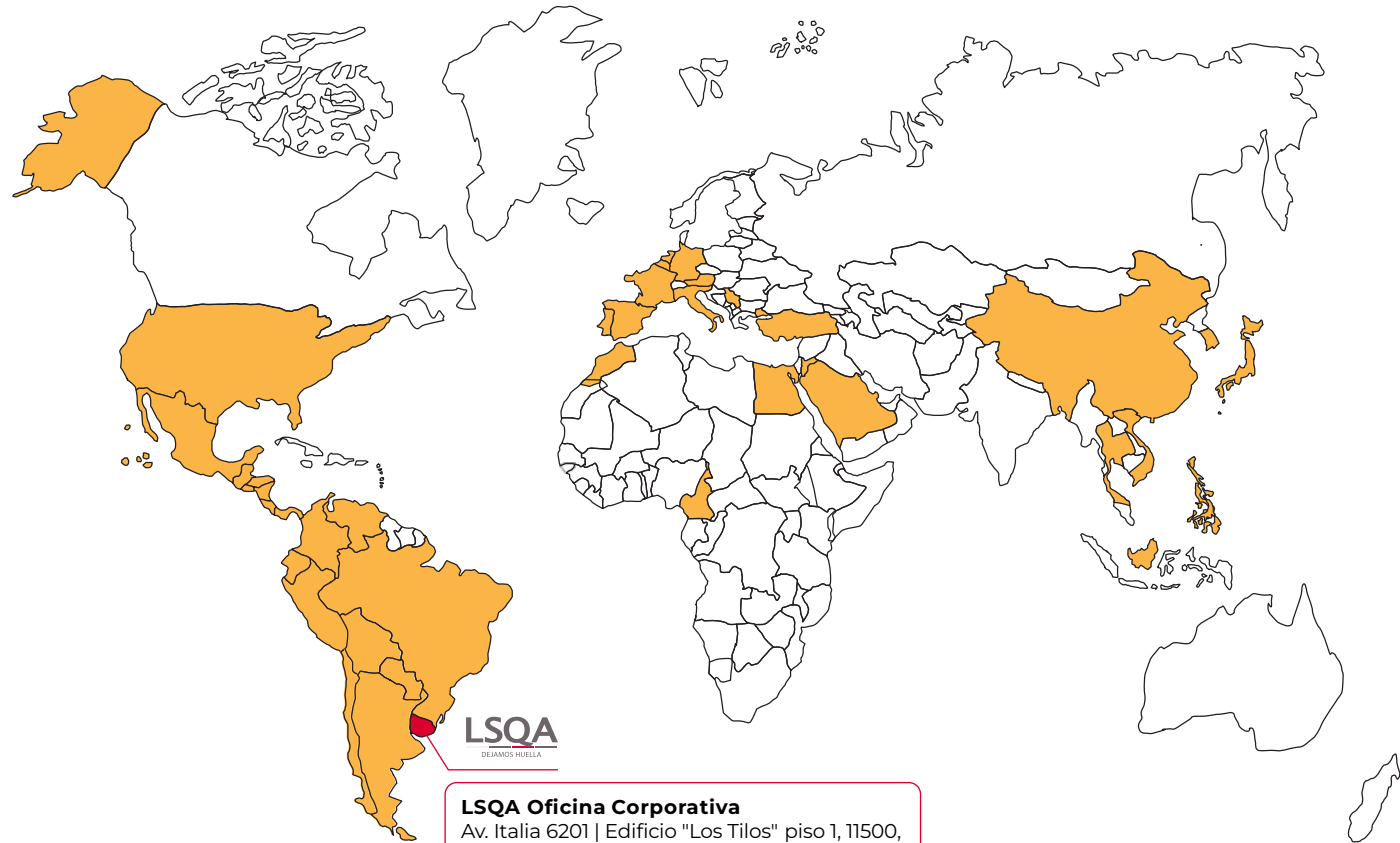
TURQUÍA

URUGUAY

USA

VENEZUELA

VIETNAM



LSQA Oficina Corporativa
Av. Italia 6201 | Edificio "Los Tilos" piso 1, 11500,
Montevideo - Uruguay
Tel: (+598) 2600 0165 | Fax: (+598) 2604 2960
Email: info@lsqa.com

PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS (PDC):

Un **Programa de Desarrollo de Competencias, PDC** de ahora en adelante, es una propuesta de experiencia de aprendizaje centrada en el saber-pensar diferente y el mejor saber-hacer, donde las competencias del individuo (habilidades y conocimientos combinados para producir resultados) son el eje de los esfuerzos formativos.

Los programas son diseñados en base a modelos de rol que agrupan las competencias (técnicas y sociales) requeridas para un ejercicio efectivo y sostenible del mismo, priorizando la práctica por sobre la mera acumulación de conocimientos o información, generando un valor diferencial para el desempeño profesional exitoso, adecuado a los contextos de aplicación más relevantes y alineados a las mejores prácticas internacionales en la disciplina correspondiente.

Los PDCs en su mayoría abordan una combinación de competencias asociadas a las prácticas organizacionales más relevantes en el desarrollo de las organizaciones: estrategia, liderazgo y cultura, gestión y cambio organizacional, incorporando también de manera diferencial las dimensiones técnicas que cada modelo de rol requiere.

Los PDCs desarrollados por LSQA conciben

el ciclo de desarrollo de la competencia de manera integral, desde su definición y contextualización hasta su mantenimiento, actualización, desarrollo y finalmente la certificación de las mismas. La certificación de competencias se incorpora como un elemento distintivo en todos los PDCs de LSQA. La certificación busca rentabilizar la inversión y maximizar el valor adquirido por el participante a través de la evaluación de tercera parte y atestación de las mismas siguiendo los lineamientos y requisitos de la Norma Internacional ISO/IEC 17024 obteniendo los mayores niveles de reconocimiento en los mercados más relevantes.

A diferencia de la acreditación de saberes, la certificación de competencias brinda garantías a las partes interesadas de que el profesional o candidato ha demostrado a una organización de certificación independiente que las competencias se han desarrollado y se aplican de manera efectiva. La certificación de competencias adicionalmente implica un compromiso permanente por parte del profesional certificado de mantener sus competencias vigentes y de adherir a los códigos de conducta que se corresponden al sector de actividad del rol.



PROMESA DE MARCA: LSQA Academy

En LSQA Academy realizamos formación ejecutiva, desarrollamos profesionales más competentes para tomar decisiones en los temas que nos distinguen. Nuestros programas son diseñados, ejecutados, revisados y mejorados sobre la base de las siguientes premisas:



Un encuentro de culturas

Encontrarás un entorno diverso, un excelente contexto para propiciar tu aprendizaje y desarrollar tus competencias profesionales para trabajar sin restricciones geográficas. Disfrutarás y te relacionarás con diferentes culturas compartiendo un mismo propósito en todos nuestros programas debido a que serás parte de nuestra red global que se expande en más de 41 países impulsada por el uso de las tecnologías de aprendizaje a distancia.

A través de las diferencias, tendrás oportunidades de desarrollar nuevos comportamientos y aprender nuevas habilidades sociales y/o comunicativas. El convivir con diferencias te permitirán desarrollar actitudes positivas hacia otras personas que sean diferentes a ti mismo.

Un entorno de aprendizaje auténtico donde trabajar con personas de toda América Latina en una misma aula es posible.



Una puerta al mundo

Una mirada global de la realidad hace la diferencia. Nuestra mirada completa de lo que pasa hoy en el mundo en los temas que enseñamos, será un valor diferencial en tu desarrollo. Te compartiremos nuestro expertise y conocimientos de participar activamente en las cadenas de suministro y en las mesas de diálogo más importantes en materia de evaluación de la conformidad y sostenibilidad.



Identidad propia con contenidos únicos

Disfrutarás de una experiencia única que te facilitará el desarrollo de tus competencias y te conectarán con tus objetivos de aprendizaje. Serás parte de LSQA Academy, una organización diferente, donde desarrollamos contenidos propios y nos esforzamos en el diseño instruccional. En nuestros cursos siempre vas a encontrar conceptos, contenidos y modelos de esos que no se encuentran tan fácil.



Miramos el futuro

El futuro no nos es ajeno. Aprendemos del pasado, te prepararás como profesional para el futuro, porque nos preocupamos activamente por introducir temáticas y contenidos donde desafiamos la complacencia. Te desarrollarás como profesional capaz de construir soluciones para los problemas del mañana.



Certificación de competencias con reconocimiento global

Nuestros programas son estructurados sobre la base de modelos de competencia de rol y habilitan a la certificación de las competencias asociadas con reconocimiento global siguiendo los lineamientos de la Norma Internacional ISO/IEC 17024. Tendrás el privilegio de acceder a certificaciones de competencias acreditadas en América Latina.

La certificación de personas es una herramienta establecida a nivel internacional que te permitirá como profesional demostrar que contás con los conocimientos, habilidades profesionales y aptitudes establecidas en tu perfil profesional y que éstos han sido evaluados por una entidad independiente y con competencia técnica.

Con ello, la certificación de personas acreditada te aporta un reconocimiento adicional como profesional y una garantía para los empleadores.



Pensar distinto, hacer distinto

Trabajaremos juntos activamente en nuestros programas en la revisión de los paradigmas bajo el convencimiento de que la forma en como pensamos determina nuestras acciones. Transitarás el camino para derribar las creencias limitantes e identificarás nuevos modelos para interpretar la realidad compartiendo nuestro entusiasmo en cada uno de nuestros programas.



Aprender es divertido

Aprender no tiene que ser aburrido. Trabajamos desde el diseño para que tus experiencias de aprendizaje integren aspectos lúdicos, te entretengan y capten tu atención. Porque aprender divirtiéndose es mucho más efectivo. Porque solo lo afectivo es efectivo.

BIENVENIDOS

Estamos siendo testigos de profundas transformaciones en todas las dimensiones que hacen al sistema humano del que formamos parte. Pasar la prueba del tiempo y vernos fortalecidos en este viaje parece presentarse como el desafío más grande para las organizaciones.

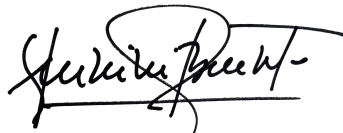
Un tiempo de cambios profundos es una estupenda oportunidad para reflexionar sobre el liderazgo y para mejorar y desarrollar las habilidades, conocimiento y actitudes necesarias para hacer frente a nuevos retos.

La gestión de calidad merece preservar en esta nueva década el lugar destacado y el rol protagónico que ha tenido en décadas anteriores en el desarrollo de las organizaciones. Eso será posible solo si quienes hemos promovido activamente el valor de la calidad somos capaces de transformarnos a la luz de los nuevos paradigmas que el mundo de hoy casi nos impone, renunciando a aquellos que ya no nos permitirá alcanzar resultados distintos y abrazando nuevas formas de trabajar e interpretar la calidad.

Las tecnologías emergentes, la integración de metodologías ágiles a los modelos de gestión y por sobre todo un fuerte enfoque en las personas serán claves de esta transformación.

Una vez más, en esta oportunidad, sentimos el orgullo en LSQA de ser catalizadores de esta transformación.

El deseo de LSQA que este programa sea el motor de desarrollo de los líderes de calidad del futuro.



Ignacio Guarneri Barbato
Director, Desarrollo Organizacional



¿CÓMO VAS A GANAR EN LOS

El mundo de las organizaciones de hoy se enfrenta a una nueva realidad, una de imprevisibilidad económica, tecnología disruptiva, globalización y una competencia feroz sin precedentes. En dicho entorno, las formas tradicionales para lograr una ventaja competitiva, como la escala y los activos, ya no son suficientes.

La capacidad de una organización para abordar estas nuevas realidades, adaptarse a las condiciones cambiantes y ofrecer cambios audaces es cada vez más importante para obtener una ventaja competitiva. Eso significa programas de cambio más integrales, más frecuentes y por sobre todo, más profundos.

Para aprovechar al máximo las oportunidades tecnológicas que proliferan en la era digital, las organizaciones deben volverse "biónicas": deben entrelazar nuevas tecnologías con capacidades humanas para impulsar el crecimiento, la innovación, la eficiencia, la resiliencia y mantener sus ventajas.

A medida que los líderes de organizaciones de todo tipo luchan con las fuerzas que están remodelando su mundo, y con preguntas desafiantes sobre el papel de las organizaciones en la sociedad, descubren que las claves del éxito empresarial han cambiado. En muchas industrias, el crecimiento es más difícil de mantener, la supervivencia no es un hecho, y un enfoque limitado al desempeño financiero ya no es suficiente.

En los negocios de hoy, el cambio no es simplemente constante, es exponencial en ritmo y alcance. En este escenario la calidad necesita nuevos enfoques para generar valor, como formas ágiles de gestión, procesos inteligentes, orientación a la experiencia del cliente, liderazgo dentro y fuera de la organización, y la creación de valor en ecosistemas organizacionales.

20
20s?

PROGRAMA

OBJETIVO: dar a los Gerentes de Calidad una nueva forma de gestionar la calidad, donde la integración de las estructuras, cultura y tecnología son el desafío que debe lograr para mejorar la capacidad de la organización para lograr los resultados deseados y ofrecer constantemente a los clientes experiencias que inspiran.

Las empresas que ganen en la década de 2020 serán aquellas que usen lo digital para redefinir el significado de excelencia en la calidad. Este programa hace viable el comprender las bases y fundamentos que deben desarrollarse en materia de liderazgo y gestión, con el fin de movilizar a los miembros de sus equipos hacia el logro de los resultados.

DIRIGIDO Y RECOMENDADO A: personas con interés en desarrollarse o actualizar sus competencias en la instalación y mejora de las capacidades de gestión de las organizaciones, impactando directamente en el logro de resultados para los diversos grupos de interés clave en diferentes entornos de negocios (Aspirantes o actuales Gerentes de Calidad, Responsables por desarrollo de competencias de equipos o personas, Auditores, Consultores y Estudiantes).

DIRECCIÓN TÉCNICA: IGNACIO GUARNIERI

Actualmente dirige el Desarrollo Organizacional de LSQA, integrando el Equipo de Dirección para toda la red. Experiencia de más de 12 años desarrollando organizaciones cliente-céntricas, facilitando el desarrollo de sistemas de gestión que permitan la sistematización y la alineación de las personas a la estrategia y a los resultados definidos aumentando el valor percibido por sus clientes y principales grupos de interés.

Se ha desempeñado como Líder de la práctica de Estrategia y Gestión en reconocidas firmas de consultoría organizacional. Como consultor, ha asesorado a organizaciones de diversos sectores de actividad en el diseño e implementación de su estrategia, la definición de planes y su ejecución y el desarrollo de las habilidades de liderazgo.

MODALIDAD: on streaming para toda la red

28 módulos independientes, extendidos en **9 meses**, con una carga horaria de **273 horas** desarrollándose en:

- **32 sesiones** de **7 horas cada una** con una frecuencia de asistencia de **una vez por semana (martes)**
- **7 módulos On Demand** con una carga horaria equivalentes a **7 sesiones**

Inicia: martes 19 de abril 2022 **Finaliza:** martes 29 de noviembre 2022

HORARIO:

Uruguay y Argentina
de 10.00 a 17.00 h

Chile y Paraguay
de 09.00 a 16.00 h

Perú y México
de 08.00 a 15.00 h

Centro América
de 07.00 a 14.00 h

PARTE DE LA PROPUESTA INNOVADORA ES QUE AL FINALIZAR EL PROGRAMA, EL PARTICIPANTE PUEDE OPTAR POR UNA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

METODOLOGÍA DEL PROGRAMA

Orientado a la práctica, el PDC-Q desarrolla las competencias de gestión y de liderazgo para la calidad en el mundo moderno, actualiza conocimientos y permite contrastar criterios de acción, revisar paradigmas y fortalecer los estilos de gerenciamiento de la calidad en el intercambio entre pares, lo que posibilita un rápido crecimiento profesional y personal diferencial en relación a otras ofertas existentes en el mercado.

El PDCQ promueve un cambio cualitativo para procurar los siguientes objetivos:

- Consolidar una visión global y integradora de la organización desde una perspectiva sistémica.
- El desarrollo de una manera de razonar y actuar para con la calidad, acorde a los nuevos retos empresariales.
- La adquisición de nuevos conocimientos y herramientas en el campo de la gestión de la calidad.
- Jerarquizar el rol de la calidad en el desarrollo de las organizaciones y por lo tanto el de los profesionales vinculados a ella.

El esfuerzo activo de aprender está en los participantes, y el rol de los facilitadores es estimular y promover el aprendizaje. Es el enfoque más adecuado para el desarrollo de directivos y ejecutivos, aprender por medio de la reflexión crítica y principalmente "haciendo", es decir decidiendo.

Los módulos se desarrollan en sesiones prácticas que están guiadas siempre por la reflexión conceptual que conecta los puntos con módulos anteriores, el diálogo guiado ayuda a una comprensión más profunda y a la revisión de los paradigmas por parte de los participantes.

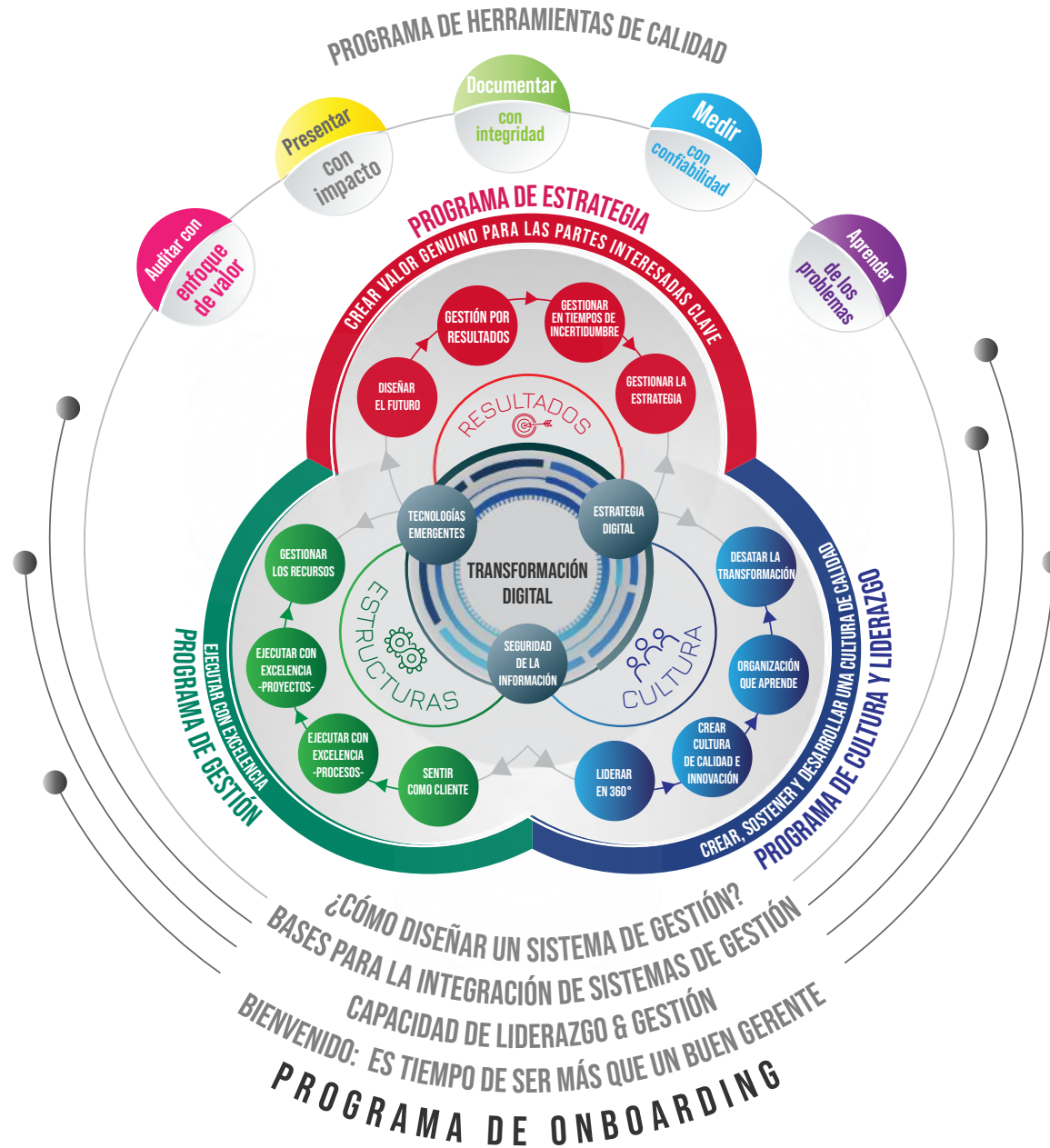
Cada módulo aporta a los participantes herramientas "llave en mano" para la aplicación de las mismas en el campo de juego organizacional.

Finalmente con el programa se pretende que:

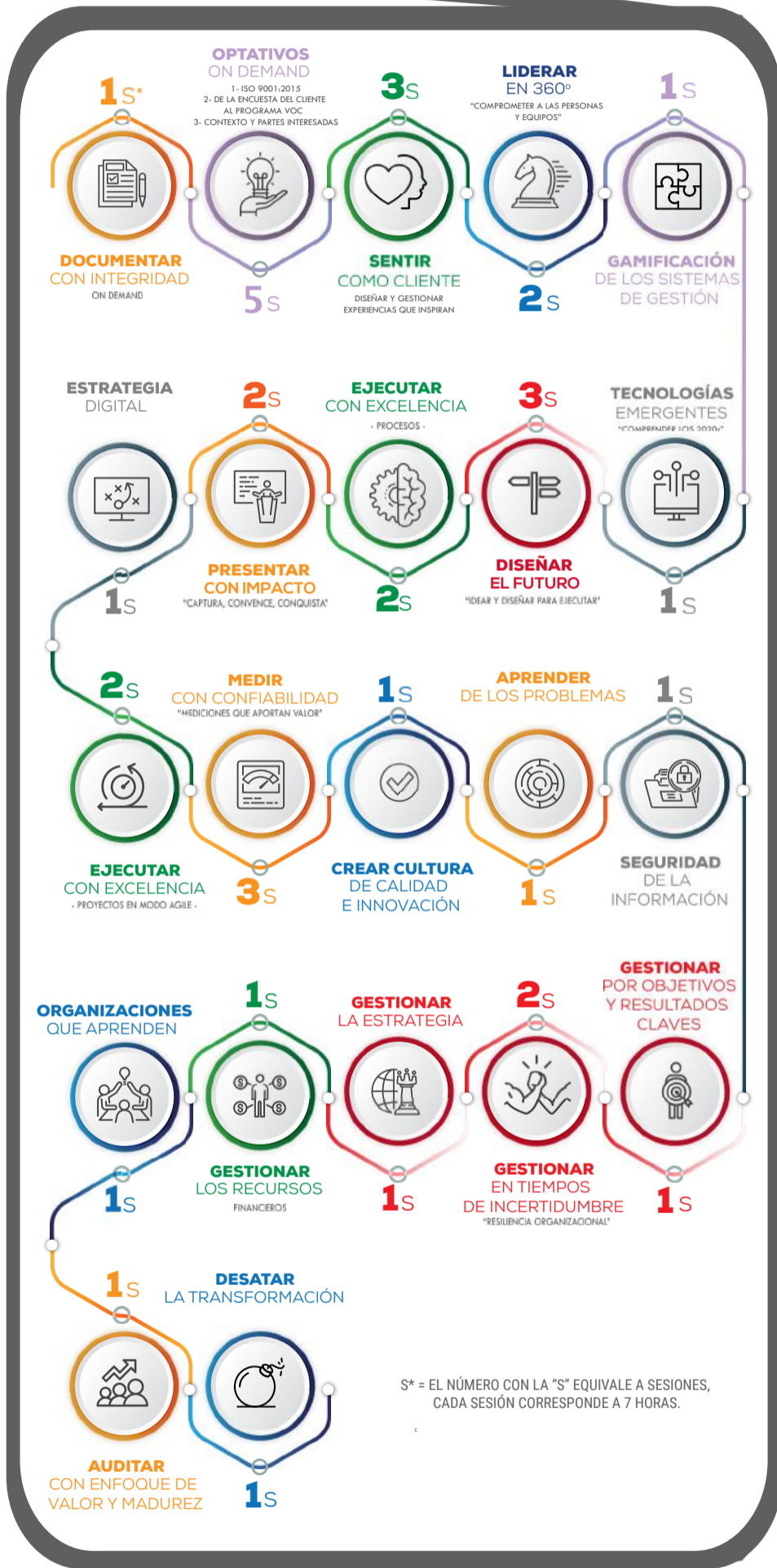
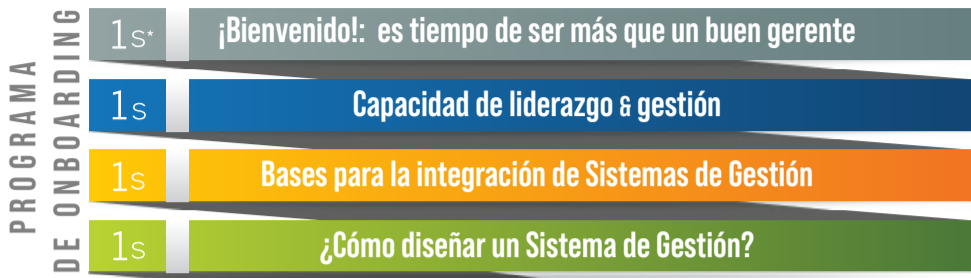
- Desarrolles nuevas conductas y un modo de pensar diferente que te ayudarán a ejecutar con mayor eficiencia bajo la premisa "pensar distinto, hacer distinto"
- Adoptes una mayor conciencia de ti mismo afinará tu habilidad para tomar decisiones y mejorará tu desempeño.
- Adquiera las últimas ideas y encuadres para que la calidad pueda desarrollarse en tu organización.



DIMENSIONES DEL PROGRAMA



SECUENCIA DE CURSOS



3s PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS



ACTIVIDADES & FECHAS

PROGRAMA	SESIONES
Programa de Estrategia (Incluye todas las actividades en color rojo)	7
Programa de Gestión (Incluye todas las actividades en color verde)	8
Programa de Cultura y Liderazgo (Incluye todas las actividades en color azul)	5
Sesiones de Transformación digital (Incluye todas las actividades en color gris)	3
Toolbox, Herramientas de Calidad (Incluye todas las actividades en color naranja)	8
Programa de competencia técnica (Incluye todas las actividades en color lila)	4

ACTIVIDAD	SESIONES	FECHA
PROGRAMA DE ONBOARDING - ¡Bienvenido! Es tiempo de ser más que un buen gerente - Capacidad liderazgo y gestión - Bases para la integración de los Sistemas de Gestión - ¿Cómo diseñar un Sistema de Gestión?	4	1^{er} bloque On Streaming: 19 de abril 2^{do} a 4^{to} bloque On demand: desde 19 de abril hasta finalizar el Programa
Documentar con integridad (On demand)	1	1 abril hasta finalizar el Programa
Optativos On Demand: (elegir uno, el resto pueden hacerse de forma opcional si abonó todo el Programa): 1- ISO 9001:2015, 2- De la encuesta del cliente al Programa VOC, 3- Contexto y partes interesadas	3	Desde el 1 de abril hasta finalizar el Programa
Sentir como cliente. Diseñar y gestionar experiencias que inspiran	3	26 de abril, 3 y 10 mayo
Liderar en 360°: comprometer a las personas y equipos	2	17 y 24 de mayo
Gamificación de los Sistemas de Gestión	1	31 de mayo
Tecnologías emergentes. Comprender los 2020s	1	7 de junio
Diseñar el futuro. Idear y diseñar para ejecutar	3	14, 21 y 28 de junio
Ejecutar con excelencia: procesos	2	5 y 12 de julio
Presentar con impacto. Captura, convence, conquista	1	19 de julio
Estrategia digital	1	26 de julio
Ejecutar con excelencia: proyectos en modo Agile	2	2 y 9 de agosto
Medir con confiabilidad	3	16, 23 y 30 de agosto
Crear Cultura de calidad e innovación	1	6 de setiembre
Aprender de los problemas	1	13 de setiembre
Seguridad de la información	1	27 de setiembre
Gestionar por objetivos y resultados claves	1	4 de octubre
Gestionar en tiempos de incertidumbre. Resiliencia organizacional	2	11 y 18 de octubre
Gestionar la estrategia	1	25 de octubre
Gestionar los recursos financieros	1	8 de noviembre
Organizaciones que aprenden	1	15 de noviembre
Auditar con enfoque de valor y madurez	1	22 de noviembre
Desatar la transformación	1	29 de noviembre
	39	

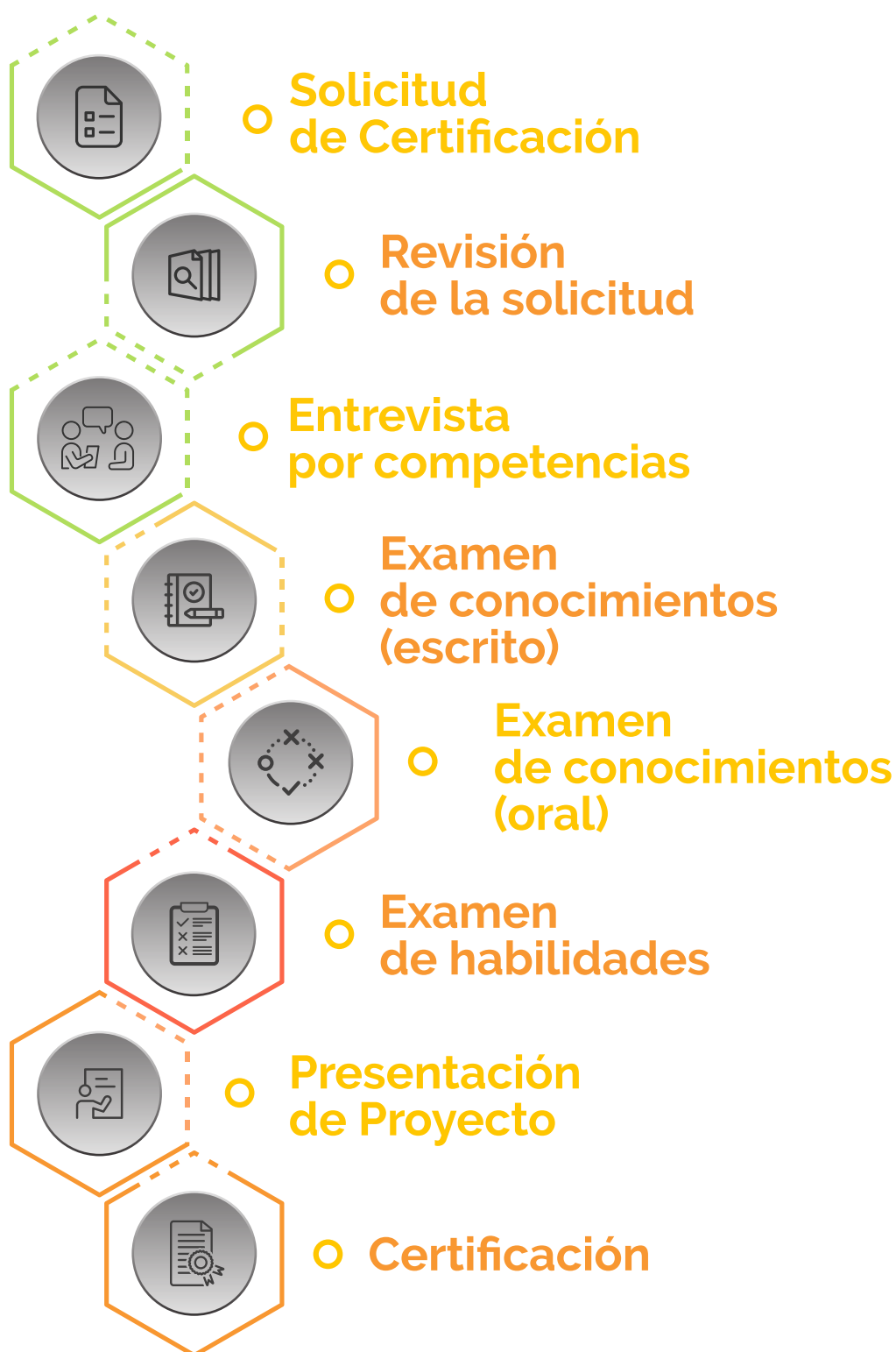
Programa de certificación de competencias Diciembre 2022

Se enviarán los materiales de manera digital al correo del participante.
 La grabación del curso NO estará disponible luego de finalizado.



Consulte por inscripciones tempranas

Programa Certificación de Competencias





Upgrade a Gerente de Calidad 4.0



1. PROGRAMA ONBOARDING.

(OPCIONAL, SIN COSTO PARA QUIEN ADQUIERA EL UPGRADE COMPLETO)

2. SENTIR COMO CLIENTE. DISEÑAR Y GESTIONAR EXPERIENCIAS QUE INSPIRAN

3. LIDERAR EN 360°: COMPROMETER A LAS PERSONAS Y EQUIPOS

4. COMPRENDER LOS 2020s. TECNOLOGÍAS EMERGENTES

5. DISEÑAR EL FUTURO. IDEAR Y DISEÑAR PARA EJECUTAR

6. PRESENTAR CON IMPACTO. CAPTURA, CONVENCE, CONQUISTA

7. ESTRATEGIA DIGITAL

8. CREAR CULTURA DE CALIDAD E INNOVACIÓN

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

10. GESTIONAR EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

Si bien recomendamos en todos los casos realizar toda la carrera, para quienes son ya graduados en Gerencia de Gestión de Calidad y se quieren sumar al nuevo enfoque 4.0, los invitamos a realizar el Upgrade a Gerente de Calidad 4.0, los martes de 10 a 17 hs en los siguientes módulos:

PROGRAMA DE ONBOARDING



DESARROLLO DE
LEADERES

BUEN PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

DESCRIPCIÓN DE
CAREER

COMUNICACIÓN
EFFECTIVA

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

ORGANIZACIÓN
ALINEADA / ON
PEO EN LA
SISTEMACIÓN
DEL CLIENTE

DECRETO DE
HABILIDADES DE
DELEGACIÓN

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

QUIÉNES PARTICIPAN DE
LA VENTA? TEMAS QUE
TODOS DEBEN SABER

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

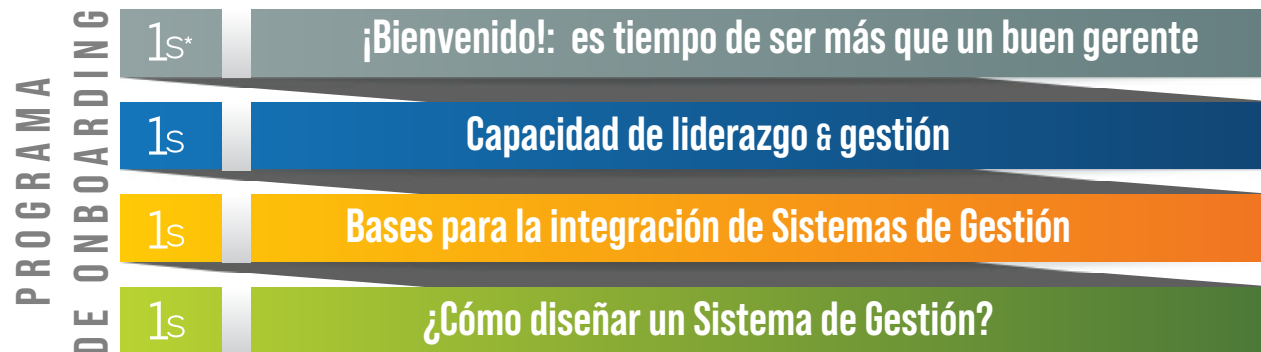
PROCESO DE
SELECCIÓN DE
PERSONAL

PROGRAMA DE ONBOARDING

Este programa ha sido diseñado para introducir al profesional o futuro profesional del gerenciamiento de la calidad a las bases que fundamentan el desarrollo de su rol de manera exitosa.

El programa promoverá el dominio de los conceptos básicos y las prácticas de gestión de calidad a través de una revisión de expertos en calidad y conceptos básicos de calidad pero a la luz de nuevos paradigmas.

Este curso virtual se encuentra estructurado en 4 bloques que equivalen a 28 h totales de formación organizados de la siguiente manera:



S* = EL NÚMERO CON LA "S" EQUIVALE A SESIONES, CADA SESIÓN CORRESPONDE A 7 HORAS.

BIENVENIDO: ES TIEMPO DE SER MÁS QUE UN BUEN GERENTE

El primer desafío en el viaje de desarrollar competencias requiere una clara conceptualización y modelización de lo que se espera del rol de Gerente de Calidad 4.0 a la luz del estado del arte de la práctica de la gestión de la calidad y los principales insight que genera el contexto actual de permanente cambio así como las tendencias que marcan la evolución futura de dichas prácticas.

Las competencias deben de traducirse en comportamientos específicos y observables. Es así que desde LSQA hemos desarrollado un Modelo de Competencias del Rol de Gerente de Calidad como la plataforma de desarrollo para los profesionales actuales y futuros.

En esta primer sesión presentaremos el Programa de Desarrollo de Competencias PDC-Q y el programa de certificación de competencias asociado.

Contenido:

- ¿Cómo se ven los 2020s?
- Organizaciones ambidiestras: alcanzar la vitalidad en tiempos turbulentos Un nuevo lugar para la calidad: ¿cómo la redefinimos en este escenario?
- ¿Cuál es el rol del Gerente de Calidad en un mundo 4.0?
- Propósito y modelo de competencias: es tiempo de ser más que un buen gerente.
- Un marco de referencia ampliado para la calidad: ¿cómo ir más allá de ISO 9001:2015?
- Anexo nivel superior e ISO 9001:2015 y familia ISO 9000 e ISO 10000 (perspectivas y tendencias de cambio de ISO 9001 acorde al TC 176)
- Modelos de mejora continua (Uruguay, Europa, USA)
- Fuentes de referencia

CAPACIDAD DE LIDERAZGO Y GESTIÓN [ON DEMAND]

Instalar capacidades en una organización es sin dudas un esfuerzo que genera sostenibilidad y valor en el corto, mediano y largo plazo a una organización.

Definir una estrategia para instalar una capacidad es muy distinto a realizar acciones aisladas, aun cuando estas puedan tener valor técnico.

Cuando hay una capacidad instalada la organización aumenta la probabilidad de éxito en la consecución de sus objetivos estratégicos, de hecho, todo proceso de ideación y formulación de estrategia debería derivar en la búsqueda de respuestas a la siguiente interrogante: ¿qué capacidades debemos instalar?

El Gerente de Calidad opera instalando capacidades, en particular la capacidad de gestión en todos los roles y equipos de la organización. Para ello el gerente de calidad deberá dominar el campo de las estructuras (sistemas, procesos, herramientas) así como el modelado de una cultura organizacional.

Contenido:

- ¿Qué es Liderazgo y Gestión?
- ¿Cómo los Gerentes se convierten en líderes?
- ¿Qué es una capacidad organizacional ?
- ¿Cómo se instala una capacidad organizacional?
- Modelo liderazgo y gestión (Blue Network Model ©)
- ¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión?

BASES PARA LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN [ON DEMAND]

Integrar es la clave. Todos los esfuerzos del rol de Gerente de Calidad 4.0 finalmente deben de generar integración a lo largo de toda la organización, pero, ¿qué es verdaderamente integrar los sistemas de gestión?.

La integración de Sistemas de Gestión refiere a la forma en que las estructuras y tecnologías interactúan sinérgicamente con la cultura de la organización para el logro de los resultados deseados que derivan en valor genuino para las partes interesadas clave.

Hacer viable esta integración sinérgica requiere comprender las bases y fundamentos que deben desarrollarse en materia de liderazgo y gestión.

Contenido:

1. Enfoques para la integración:

- integración de sistemas de información
- integración de modelos de gestión
- integración sinérgica-estratégica

2. Bases para la integración sinérgica de los Sistemas de Gestión:

- Integración con el contexto y partes interesadas
- Integración con las capacidades organizacionales:
 - integración de la estrategia con los procesos
 - integración de la estrategia con la cultura
- Integración biónica: personas y máquinas
- Integración con los recursos

3. Dimensiones para la integración:

- Gestión de las relaciones
- Planificación
- Gestión de las operaciones
- Evaluación del desempeño
- Innovación, mejora y aprendizaje
- Liderazgo de personas y equipos

¿CÓMO DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN? [ON DEMAND]

Si hay algo que hemos aprendido luego de muchos años evaluando organizaciones es que la mayoría de las dificultades de los Sistemas de Gestión son en general un problema de diseño.

Diseñar e implementar un sistema de gestión no debe de ser simplemente el resultado de ejecutar una estrategia para cumplir con una serie de requisitos de una norma o reglamento, es más que nada la instalación de todas las capacidades organizacionales (estructuras y personas/equipos) que la estrategia definida por la organización demanda.

El Gerente de Calidad 4.0 es el arquitecto que modela el sistema de gestión de la organización a partir de las especificaciones que se definan sobre la base de adecuados procesos de comunicación y consulta con las partes interesadas clave.

El diseño requiere la definición de un alcance de gestión, es decir, los límites y la extensión de todos los esfuerzos que la organización realizará para asegurar la ejecución sistemática y la eficacia de dichas acciones para satisfacer a las partes interesadas clave.

En este módulo el Gerente de Calidad podrá reflexionar sobre las estrategias que habilitan al diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad centrado en las necesidades y expectativas de partes interesadas clave.

Contenido:

- ¿Cuáles son los bloques de construcción para un diseño exitoso?
- Mapeo del entorno, partes interesadas clave y sus necesidades y expectativas (actuales y futuras)
 - Herramientas para su aplicación
- Mapeo del modelo de negocios
- El cliente en el centro del diseño
- Definición del alcance de gestión:
 - Límites y extensión
 - Aplicabilidades y no aplicabilidades
 - Alcance del Sistema de Gestión vs el alcance de la certificación
 - Influencia en los procesos subcontratados
- Mapeo de macro procesos
- Bases para un plan/ proyecto de implementación



3
SESIONES



DISEÑAR EL FUTURO: IDEAR Y DISEÑAR PARA EJECUTAR

Pocas organizaciones tienen éxito en base a una sola gran apuesta. Ganan a través de una serie de decisiones en base a riesgos sobre los clientes, el producto, el posicionamiento de la marca, el alcance del negocio – tradicional o diversificado- la gestión, las capacidades y los recursos, que generan sinergias entre sí para crear valor. Este balance de elecciones no nos exige del foco que pueda requerirse en diferentes contextos.

La globalización, el cambio tecnológico y las crecientes interconexiones económicas son un desafío para los enfoques estratégicos tradicionales. Sin embargo, la estrategia es más necesaria que nunca. El desafío básico en la ejecución de la estrategia es traducir ideas amplias sobre lo que lo hace competitivo a nivel de la organización en acciones concretas para el progreso a nivel individual.

La frecuencia y la velocidad con que cambian las posiciones de liderazgo están aumentando, y la brecha de rendimiento entre ganadores y perdedores se está ampliando. Para vencer esas tendencias, los estrategas deben comprender, competir y adaptarse a una gama mucho más amplia de entornos estratégicos, cada uno de los cuales requiere enfoques y capacidades diferentes.

En preparación para su próximo retiro de estrategia, reconozca que la diferencia esencial entre el diseño y la ejecución de la estrategia es el proceso de como es construida.

La estrategia es inherentemente compleja, lo sabemos. Hacerla simple es el desafío. Vemos esto en los extensos informes y en los marcos complejos que usan muchas organizaciones para describir sus elecciones estratégicas y cómo se conectan entre sí.

Cualquier estrategia que intente abordar cada decisión que sea importante será demasiado compleja para comunicarse, recordar o utilizar como guía para el accionar diario. En el desarrollo de la estrategia, la complejidad es inevitable. Pero cuando se trata de ejecución, la complejidad mata. En este escenario simplicidad, agilidad y flexibilidad son vitales.

El presente taller busca desarrollar las competencias de Gerente de Calidad 4.0 para brindar una contribución significativa a los equipos ejecutivos en la ideación, diseño, ejecución, y revisión de una estrategia organizacional o de área/proceso.

Contenido:

¿Qué es realmente la estrategia?

Ideación estratégica

La variable tiempo: ¿líneas o conos?

Toda estrategia necesita de una estrategia

Proceso de diseño de la estrategia: diseñar el futuro para ejecutar:

- De las herramientas al proceso

- Océanos azules vs océanos rojos

- ¿Cómo identificar capacidades distintivas?

- Actividades específicas de una sesión de diseño de la estrategia

Declaración de la estrategia

Comunicación de la estrategia

Bases para la implementación de la estrategia

1 SESIÓN



GESTIONAR POR OBJETIVOS Y RESULTADOS CLAVES

Los gerentes tienen un conjunto completo de herramientas para traducir la estrategia en acción. Pueden redibujar sus organigramas, rediseñar sus procesos de negocio, realinear los incentivos de los colaboradores o crear sofisticados sistemas de IT para realizar un seguimiento del rendimiento. Sin embargo, si los resultados a alcanzar no están claros y no se realizan los esfuerzos de alineación alrededor de los mismos, nada va a suceder.

Un error común es que los líderes confundan actividad con resultados. Parafraseando a Henry Ford, "Nadie construyó una reputación sobre lo que dijeron que iban a hacer".

La entrega de resultados requiere que los líderes rechacen la creencia de que la actividad equivale a resultados. Para ello es preciso establecer cuáles son los resultados que hay que alcanzar, definir metas claras y alineadas en toda la organización. Hay que asegurar que las personas saben qué es lo que tienen que lograr y que se comprometen con eso.

Este taller permite a los participantes aprender las técnicas y herramientas de la gestión por objetivos y la disciplina ejecutiva necesaria para monitorear y tomar acción sobre los desvíos.

Poder evaluar los resultados e incorporar lo aprendido al siguiente ciclo de desempeño. Y, en definitiva, encontrar la forma para que las personas se responsabilicen por los resultados que tienen que lograr, transformen las excusas en acciones y experimenten la satisfacción por los logros obtenidos.

El Gerente de Calidad es el rol responsable por instalar la sistemática de gestión por objetivos a lo largo de toda la organización, y trabajar junto con los roles de RRHH para su integración a los sistemas de desempeño.

Contenido:

- ¿Cómo crear responsabilidad?
- Sistema de Gestión por Objetivos (GxO)
 - Diferentes métodos para establecer objetivos: SMART – OKRs – FAST
 - Gestión basada en la promesa: la esencia de la ejecución
- ¿Cómo forjar los resultados?: El sistema de conversaciones
 - Conversación de acuerdo de resultados
 - Conversaciones de seguimiento
 - Conversación de evaluación y lecciones aprendidas
- Integración de la gestión por objetivos y el sistema de gestión del desempeño

2 SESIONES



GESTIONAR EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

La Resiliencia Organizacional es la capacidad de una organización para anticiparse, prepararse, responder y adaptarse a los cambios cada vez mayores y a las interrupciones repentinas con el fin de sobrevivir y prosperar. Va más allá de la gestión de riesgos con respecto a una visión más holística del éxito y la salud empresarial.

Una organización resiliente es aquella que no solo sobrevive a largo plazo, sino que también se fortalece, superando la prueba del tiempo. La Resiliencia Organizacional es un imperativo estratégico para que una organización prospere en el mundo dinámico e interconectado de hoy.

No es un ejercicio aislado, sino que se logra con el tiempo y a largo plazo. Dominar la Resiliencia Organizacional requiere la adopción de hábitos excelentes y las mejores prácticas para la mejora del negocio a través de la creación de competencia y capacidad en todos los aspectos de una organización. Esto permite a los líderes asumir riesgos que han sido sopesados con confianza, aprovechando al máximo las oportunidades que se presentan.

Si bien siempre hay un elemento importante de la gestión de riesgos en la Resiliencia Organizacional, debe centrarse igualmente en la mejora del negocio.

La resiliencia organizacional no es una estrategia defensiva, sino un "facilitador estratégico" positivo y con visión de futuro, que permite a los líderes tomar riesgos medidos con confianza.

Las organizaciones robustas y resistentes son flexibles y proactivas: ven, anticipan, crean y aprovechan las nuevas oportunidades para, en última instancia, pasar la prueba del tiempo.

A lo largo del curso se presentarán los diferentes elementos que componen la metacapacidad de resiliencia organizacional con foco en la gestión de riesgos y la gestión de la continuidad del negocio. El curso permitirá al Gerente de Calidad 4.0 expandir las perspectivas de como un Sistema de Gestión de la Calidad se puede ver beneficiado de integrar dichas perspectivas.

Contenido:

- Resiliencia organizacional
- Gestión de riesgos
 - La gestión de riesgos desde una perspectiva de capacidad
 - Marco para la gestión de riesgos
 - Proceso de gestión de riesgos
 - De los KPIs a los KRIs
- Gestión de la continuidad del negocio

1 SESIÓN



GESTIONAR LA ESTRATEGIA

Para que la estrategia tenga éxito en las organizaciones, es vital crear en ellas las capacidades que aseguren una adecuada gestión de la misma, coordinación y control de la evolución de la estrategia.

El Gerente de Calidad tiene la responsabilidad de ayudar a la Alta Dirección de la Organización y a los líderes de equipo a gestionar la estrategia definida, de la organización y/o de cada área/sector/proceso.

Como rol integrador, será vital que el Gerente de Calidad relacione la estrategia con la planificación operativa y los presupuestos, asegurándose que las iniciativas estratégicas tienen asignados recursos, responsables claros y acciones que harán viable el logro de los resultados deseados.

Deberá asegurar que los sistemas de Información dan soporte a la estrategia, así como asegurar el alineamiento de los recursos humanos mediante la gestión por objetivos y los planes de desarrollo, de forma que éstos estén alineados con la estrategia.

Contenido:

- Modelo de Gestión de la Estrategia
- De la estrategia a la gestión
- Proceso de Revisión de la Estrategia
- Proceso de Revisión por la Dirección
- Integración con los ciclos de planificación financiera
- Plan de desarrollo de capacidades





SENTIR COMO CLIENTE: DISEÑAR Y GESTIONAR EXPERIENCIAS QUE INSPIRAN



Estamos inmersos en un mundo donde la Economía de la Experiencia gobierna, y en este sentido, es clave que las organizaciones puedan entregar valor a sus partes interesadas y más específicamente a sus clientes, generando vínculos de lealtad con los mismos.

Las organizaciones centradas en la experiencia son aquellas que están completamente alineada alrededor de la misma, donde la experiencia forma parte del ADN y se vuelve un imperativo estratégico organizacional.

La gestión de la experiencia será lo que guíe la ejecución con excelencia de los procesos y proyectos. En este sentido, nos debemos hacer las siguientes preguntas ¿cuáles son las actividades de creación de valor exclusivas del sistema?, nuestro modelo ¿está vinculado con el valor de nuestros clientes o con su éxito?

En este taller vas a obtener conocimientos y herramientas sobre lo que implica diseñar, mapear y validar la experiencia del cliente. ¿Cuáles son las estructuras que te permitirán escuchar la voz de los mismos, a fin de comprender sus necesidades y expectativas con el foco de validar la misma? Asimismo vas a adquirir conocimientos sobre las estructuras que te permitirán medir el impacto de la misma.

Contenido:

- Redefinir la calidad: concepto de experiencia del cliente
- La experiencia del cliente desde una perspectiva de capacidad organizacional
- Modelo de madurez: de una organización centrada en el cliente a una organización centrada en la experiencia
- Construir una "Promesa de Experiencia"
- Arquetipo de persona
- Mapa de empatía
- Modelo de emociones IZO
- Mapeo de la experiencia del cliente
- Midiendo la sensibilidad del cliente: 5 indicadores clave de la experiencia
- Construir una cultura centrada en la experiencia



EJECUTAR CON EXCELENCIA: PROCESOS

Gestionar las actividades de un Sistema de Gestión con un enfoque basado en procesos le proporciona a las organizaciones múltiples ventajas, como ser facilidad en la orientación hacia el cliente, mejora de la eficacia y eficiencia de las actividades del sistema, mejora del seguimiento y control de los resultados de los objetivos, entre otros.

El rol del Gerente de Calidad 4.0 cobra una importancia relevante en la identificación, conducción y mejora de los procesos en una organización, le permite a la misma a través de la gestión de procesos fomentar la implementación de la estrategia a lo largo de toda la organización.

A partir del taller el Gerente de Calidad 4.0 adquiere las bases para ser capaz de desarrollar en cualquier tipo de organización, un sistema de gestión orientado a los procesos.

Habiendo identificado y definido los procesos de negocio relevantes, lograr ejecutarlos en forma integrada y eficiente requiere de una serie de herramientas tecnológicas, las que provistas en forma conjunta se denominan BPMS o Business Process Management Systems y cuyo objetivo fundamental es sustentar y facilitar la gestión por procesos dentro de la organización.

Estas tecnologías permiten a las empresas modelar, simular, implementar, ejecutar y monitorear procesos de cualquier naturaleza, ya sea dentro de una unidad o en forma transversal a varias de ellas, interactuando con colaboradores, sistemas, clientes, proveedores y otros agentes externos como participantes de las actividades que componen los diferentes procesos.

Contenido:

Aplicando la Gestión por Procesos en nuestras organizaciones

- ¿Por qué adoptar un enfoque de Gestión por Procesos?
- ¿Estamos enfocados en lo que el negocio necesita?
- De la estrategia a una estructura basada en procesos
- La necesidad de crear una visión transversal sobre la organización
- El rol de la tecnología como habilitador BPM como enfoque de gestión
- ¿Mi organización está preparada para esto?
- ¿Cómo lograr que un proyecto de BPM sea exitoso?



EJECUTAR CON EXCELENCIA: PROYECTOS EN MODO AGILE

Desde los planes estratégicos, la iniciativa de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad hasta la mejora de un proceso en particular se verán beneficiados de una gestión basada en proyectos. Cada vez más los proyectos se desarrollan en entornos de menos predecibilidad, por lo que es clave conocer qué son las metodologías ágiles, el contexto en el que surgen y su aplicación a los proyectos actuales. Comprender sus diferencias con respecto a otros enfoques más tradicionales para poder ver qué ventajas puede tener su aplicación son desafíos para el Gerente de Calidad.

La gestión ágil de proyectos con el desarrollo y puesta en práctica de 2 conceptos: cultura agile y marco scrum, permiten ejecutar proyectos en contextos de alta complejidad y entregar valor a los clientes iterando en períodos cortos de tiempo.

Entender *Scrum* es en realidad bastante sencillo, la complejidad radica al ponerlo en práctica. Una de las formas más recomendadas para su adopción es contar con el apoyo de Mentores experimentados que ayuden con la puesta en práctica de los conceptos y el cambio cultural.

El curso ha sido diseñado con el objetivo que el Gerente de Calidad 4.0:

- Comprenda, nivele y adopte una cultura de trabajo *agile* y el *marco scrum* en su organización
- Aborde el cambio de paradigma que promueven las metodologías ágiles respecto a cómo planificar y estimar en contextos complejos y cambiantes
- Fomente la reflexión sobre conflictos emergentes del cambio y la incertidumbre ayude a generar hábitos de mejora continua buscando el equilibrio entre las personas, el negocio y los procesos

Contenido:

- Introducción a las culturas agile y scrum (principios, valores y pilares que fundamentan el cambio de paradigma)
- El Equipo Scrum, roles, eventos y artefactos de scrum (cómo se gestionan de forma eficiente y adecuada)
- Técnicas para facilitar los eventos de Scrum, en particular las reuniones de retrospectivas
- Introducción a la planificación, estimación y seguimientos de los proyectos Scrum
- Pasar de la visión del proyecto a una lista de requerimientos respetando las premisas ágiles
- Enseñanzas compartidas sobre los elementos claves en la transformación organizacional
- Práctica de Scrum a través de un producto real

Metodología:

Basada en las técnicas de pedagogía internacionales para profesionales provenientes del modelo 4C: Connections, Concepts, Concrete Practice, Conclusions.

1 SESIÓN



GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS

Cuando la calidad habla el lenguaje de los números sin dudas que todo parece ser más fácil. Toda estrategia muere el día que nace si no se traduce al lenguaje de las finanzas.

En el desafío de integrar sinérgicamente el Gerente de Calidad 4.0 tiene la responsabilidad de hablar en el lenguaje de los números e integrar la calidad a los ciclos de planificación financiera de la organización, sea porque tiene que gestionar los recursos que le hayan sido asignado o porque tiene que contribuir en la instalación de estas capacidades a lo largo de toda la organización.

Asegurar la alineación de los planes presupuestales con la estrategia: iniciativas, objetivos y metas y procesos de la organización será parte de los desafíos del Gerente de Calidad en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos del curso incluyen la sensibilización del Gerente de Calidad sobre la importancia del conocimiento sistemático y confiable de los costos invertidos en la calidad y aquellos no justificados o de No Calidad de los procesos en las organizaciones. Entender los costos de la calidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones basada en resultados cuantitativos, que permitan así mismo, la evaluación del impacto de las medidas de mejora de la calidad.

Contenido:

- Conceptos financieros generales
- Proceso de planificación financiera, gestión de presupuesto
- Proceso de gestión de compras de servicios e insumos
- Evaluación de proveedores





LIDERAR EN 360°: COMPROMETER A LAS PERSONAS Y EQUIPOS



El Gerente de Calidad 4.0 concibe su rol desde una óptica de vocación de servicio, comprometiendo, responsabilizando y alineando a las personas/equipos a los principios y valores de la calidad.

También comprende que los resultados que la calidad demanda debe alcanzarlos a través de otros, sobre los cuales no necesariamente ejerce autoridad directa. El liderazgo se presenta como la principal competencia que debe desarrollar el rol para hacer que las cosas sucedan.

El compromiso de la organización con el Sistema de Gestión de la Calidad requiere ganar un lugar en la agenda de la alta dirección para generar involucramiento y compromiso con el mismo, asegurando un despliegue de políticas y objetivos a lo largo de toda la organización.

Los Gerentes de Calidad tienen también el desafío de movilizar a los miembros de sus equipos hacia el logro de los resultados, así como también para lograr los resultados deben interactuar con otros actores externos, sobre los cuales carecen de autoridad directa. En este contexto, las habilidades de liderazgo lateral son determinantes.

En el taller de "Liderazgo 360", los participantes reflexionarán sobre las habilidades necesarias para liderar a lo largo de toda la organización creando una cultura de calidad, cumplimiento e innovación.

Contenido:

- Calidad y liderazgo
- Enfoques para el liderazgo: Anexo de Nivel Superior y Modelos de Excelencia
- Bases del liderazgo
- Competencias de liderazgo
- Lograr resultados a través de otros
 - Cumplimiento vs compromiso
 - ¿Cómo generar compromiso?
- Ayudar a otros a lograr los resultados

CREAR CULTURA DE CALIDAD E INNOVACIÓN

1 SESIÓN



La cultura no es simplemente lo que pasa, es lo que queremos que suceda o lo que dejamos que pase. La cultura modela y es modelada por nuestros comportamientos. La cultura se crea, se sostiene y se desarrolla, y este esfuerzo inicia con el establecimiento de los valores de tu organización. ¿Puede cada miembro de su equipo nombrarlos y definirlos? Cuando cada persona comparte su definición, ¿es claro y consistente con lo que otros dicen?

Cuando las cosas que dices y las cosas que haces están en alineación con lo que realmente crees, surge una cultura próspera. Mover los valores de la pared a las acciones cotidianas de su equipo es la forma más fácil e inspiradora de construir una organización basada en valores.

Lo que conocemos y lo que creemos es sin duda muy importante, pero lo que hacemos sistemáticamente (aun cuando nadie nos ve) es lo que finalmente hace la diferencia. Como dice Peter Drucker "La cultura se desayuna a la estrategia" y la cultura de calidad sin dudas no es ajena a estos conceptos.

La cultura es una fuerza determinante de lo que los miembros de la organización piensan, sienten, dicen, hacen y producen. La cultura se crea, se sostiene y se desarrolla. La cultura de calidad es un valor fundacional que se debe sostener independientemente de las variables del entorno. Un Sistema de Gestión de la Calidad nunca será lo suficientemente bueno como los comportamientos individuales y colectivos que lo respaldan.

El desarrollo de los mejores procesos, procedimientos y herramientas por sí solos no mueven a las personas hacia los comportamientos deseados, los esfuerzos se centran en el liderazgo como el principal instrumento para la transformación.

El taller tiene como objetivo que el Gerente de Calidad 4.0 logre:

- Cambiar la perspectiva sobre el rol del liderazgo y comprender por qué un buen liderazgo puede tener un impacto de por vida
- Explorar los comportamientos cotidianos de liderazgo que reflejan los valores de su organización
- Aprender a construir un entorno seguro y asegurarse de que los miembros del equipo sientan que pueden aportar todo lo que son a su trabajo cada día
- Descubrir cómo crear una cultura de mejora continua a lo largo de toda la organización

Contenido:

- La cultura se desayuna a la estrategia
- Crear valor con dirección: el poder del propósito
- Los líderes se focalizan demasiado en cambiar políticas y no en cambiar mentes
- ¿Cómo modelar una cultura de calidad e innovación?
- Modelo para crear cultura de calidad e innovación
- Potenciar la creatividad para la innovación
- Modelo de competencias para la calidad

ORGANIZACIONES QUE APRENDEN

1 SESIÓN



Los programas de mejora continua están surgiendo en todas partes a medida que las organizaciones se esfuerzan por mejorar y obtener una ventaja. Desafortunadamente, los programas fallidos superan con creces los éxitos y las tasas de mejora siguen siendo terriblemente bajas. ¿Por qué? Porque la mayoría de las organizaciones no han logrado comprender una verdad básica: la mejora continua requiere un compromiso con el aprendizaje.

Después de todo, ¿cómo puede una organización mejorar sin primero aprender algo nuevo? Resolver un problema, presentar un producto y rediseñar un proceso requiere ver el mundo bajo nuevos paradigmas y actuar en consecuencia.

En ausencia de la capacidad de aprender, las organizaciones, y los individuos, simplemente repiten viejas prácticas redundando en los mismos resultados de siempre. El cambio sigue siendo cosmético (ornamental) y las mejoras son fortuitas, de corta duración o de escaso impacto.

Una organización que aprende es una organización experta en crear, adquirir y transferir conocimientos, y en modificar su comportamiento para reflejar nuevos conocimientos y percepciones. Una organización que aprende cuenta con el impulso y las capacidades para mejorar su desempeño continuamente.

Peter Senge, quien popularizó las organizaciones de aprendizaje en su libro *La Quinta Disciplina*, los describió como lugares "donde las personas expanden continuamente su capacidad para crear los resultados que realmente desean, donde se nutren nuevos y expansivos patrones de pensamiento, donde se libera la aspiración colectiva, y donde las personas están aprendiendo continuamente cómo aprender juntas".

Aprende de las experiencias del pasado, de los clientes, de las diferentes partes de la organización y de otras compañías. Mediante innovación y cambios continuos, una organización que aprende crea una ventaja competitiva sostenible en un sector.

Contenido:

- ¿Cómo aprenden las organizaciones?
- Gestión del conocimiento:
 - Aprender de otros
 - Equipos como unidad de aprendizaje
 - El individuo en el centro de los esfuerzos de aprendizaje: Gestión por competencias
 - Aprender del pasado: Lecciones aprendidas
 - Aprender del presente
 - Aprender del futuro
 - Aprendizaje colaborativo
- Los sistemas de RRHH que impulsan el aprendizaje

DESATAR LA TRANSFORMACIÓN: LIDERAZGO CATALIZADOR

1 SESIÓN



Para el aprovechamiento de este curso recomendamos la realización previa de los cursos:

- Liderar en 360°
- Crear Cultura de Calidad e Innovación
- Organizaciones que aprenden

Las organizaciones que más se adaptan a los cambios, son aquellas que tienen una mayor oportunidad de supervivencia, pero quienes realmente sobreviven son las que vuelven al cambio y a la transformación su prioridad, estrategia y acción en el día a día, como bien decía Charles Darwin : “No sobreviven los más fuertes, sino los que mejor se adaptan”.

Generar cambios dentro de las organizaciones significa transformarlas, no solo de manera superficial (procesos y políticas) sino de manera profunda (estrategia y cultura); estas transformaciones profundas implican que la organización y todos quienes la componen generen cambios de paradigmas, volviéndose mucho más disruptivos y expansivos en pensamiento y acción.

Pero, ¿cómo se llevan estos cambios de paradigma a la práctica para lograr verdaderas transformaciones organizacionales?, para esto, las organizaciones deben construir sobre dos máximas de la transformación organizacional: El saber HACER y El saber SER.

La transformación cultural es un proceso que puede tomar varios años, ya que implica trabajar en comportamientos y formas de ver la organización; este proceso de transformación es único para cada organización. Para desatar una transformación profunda el Gerente de Calidad no puede limitarse al desarrollo de competencias, tiene que desarrollar la motivación, la inspiración, la pasión, la ilusión, el entusiasmo y el compromiso de las personas.

Este taller, es un taller de liderazgo, destinado a que el Gerente de Calidad desarrolle las competencias requeridas para desatar cambios trascendentales en la cultura de calidad de las organizaciones.

Contenido:

- Diseñar el cambio: cambio social vs cambio técnico
- Generar combustible emocional
 - ¿Cómo construir una historia para desatar la transformación?
- Desarrollar equipos
- Encender el poder del propósito



TECNOLOGÍAS EMERGENTES COMPRENDER LOS 2020s

1 SESIÓN



La Gestión de la Calidad tal como la conocemos no es la misma en esta nueva década. Comprender el contexto y las tecnologías emergentes desde la perspectiva de la transformación digital y vincularlo con las capacidades actuales y las necesarias para el desarrollo futuro de la organización es una competencia distintiva del Gerente de Calidad 4.0

Pensar en el futuro es una experiencia emocionante y las tendencias tecnológicas se aceleran rápidamente: el concepto de transformación digital parece convertirse pronto en un imperativo impuesto por la realidad. La barrera principal para el progreso hoy en día ya no es la tecnología misma. Más bien, está en el diseño correcto de la organización para que pueda liberar el poder de la tecnología.

El 2020 ha sido bautizado como el "año del gran salto tecnológico", revolucionando completamente la forma en que hacemos negocios. La tecnología ha dado paso a la era de la organización biónica.

Las organizaciones que combinan las capacidades de los humanos y las máquinas desarrollarán experiencias y relaciones con los clientes superiores, operaciones más productivas y tasas de innovación considerablemente mayores.

El Gerente de Calidad 4.0 tendrá el desafío de mapear como estas variables del contexto aportan al inventario de riesgos y oportunidades sobre las cuales se desarrolla el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

A partir del taller el participante podrá elaborar el mapeo de contexto tecnológico y reflexionar sobre las aplicaciones del mismo (identificando riesgos y oportunidades) en su Sistema de Gestión de Calidad.

Contenido:

- ¿Cómo se ve el campo de juego?
- Presentamos las siguientes tendencias de tecnologías emergentes a destacar en los 2020s:
 - Inteligencia artificial
 - Big data
 - Internet de las cosas (IoT)
 - Blockchain
 - Redes 5G
 - Impresión 3D
 - Machine to Machine
 - Robótica avanzada
- ¿Qué nuevas competencias debemos desarrollar en las personas a la luz de este contexto?

ESTRATEGIA DIGITAL

¿CÓMO COMPETIR EN UN MUNDO 4.0?

1 SESIÓN



Las estrategias digitales fallan con mayor frecuencia debido a la poca ambición en su definición en lugar de pensar en grande. El Gerente de Calidad tiene el gran desafío de ayudar a los equipos directivos a integrar a los procesos de ideación y planificación de la estrategia los desafíos de integrar una "Estrategia Digital" guiada por una "Mentalidad Digital" y encontrar respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo competir en un mundo 4.0?
- ¿Cuáles son las otras maneras creativas de combinar capacidades y activos para servir a un nuevo sistema enfocado en valor?
- ¿Cuáles son las actividades de creación de valor exclusivas del sistema y cómo podemos potenciarlas en un escenario digital?
- ¿Qué oportunidades se presentan para el desarrollo del proceso más atractivo posible para nuestros clientes?
- ¿Cuáles son las tecnologías esenciales y sus implicaciones?
- ¿Qué nuevas capacidades podrían requerirse?
- ¿Qué nuevas ofertas puede habilitar digitalmente?
- ¿Qué nuevos competidores puede potenciar?

Un negocio digital es aquel que centra su estrategia en el uso de la tecnología para crear nuevo valor modificando los procesos y los modelos de negocio, las experiencias de cliente y las capacidades internas para diferenciarse como empresa y obtener una ventaja competitiva. Las mejores estrategias digitales aspiran a mover la aguja en la creación de valor. La transformación digital exitosa debe descansar sobre una base de estrategia digital inteligente.

Una estrategia digital consiste en tomar decisiones (¿qué vamos a hacer?) acertadas para maximizar la ventaja competitiva, el crecimiento, las ganancias y el valor, y luego ejecutar con disciplina (sistemáticamente). Ejecutar sistemáticamente la estrategia digital requiere del Gerente de Calidad instalar en la organización una lógica de iniciativas estratégicas como portafolio y desplegar primero las que tengan un impacto a corto plazo. Los resultados a corto plazo ayudarán a financiar el viaje al liberar capital y liberar los recursos necesarios para prioridades más estratégicas de alto impacto en el futuro. Un enfoque de portafolio también hace posible demostrar el progreso a las partes interesadas clave.

Una buena estrategia digital comienza con una comprensión profunda del entorno competitivo y cómo es probable que cambie. Debido a que las nuevas tecnologías pueden remodelar radicalmente la economía de las organizaciones, es esencial pensar en las implicaciones para su propia organización y su ecosistema más amplio de partes interesadas.

No todas las transformaciones digitales tienen éxito. Los que sí identificaron una estrategia digital robusta que sigue cinco reglas simples que vamos a describir a lo largo del taller se asegurarán de que aproveche al máximo sus esfuerzos digitales.

El desafío del taller es ampliar las perspectivas a la gama completa de posibilidades estratégicas (y riesgos) que propone lo digital de forma que el Gerente de Calidad en sinergia con el Gerente de Tecnologías puedan dar un valor diferencial a la vitalidad de la organización.

Contenido:

- ¿Qué es y qué no es una estrategia digital?
- Rol del Gerente de Calidad 4.0 en el desarrollo de una estrategia digital

1 SESIÓN



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Un escenario de transformación digital representa hoy mayores desafíos a los Sistemas de Gestión de Calidad para abordar los riesgos y maximizar las oportunidades en materia de seguridad de la información, protegiendo la experiencia del cliente y de las partes interesadas clave.

El Gerente de Calidad 4.0 debe desarrollar competencias que lo habiliten a trabajar en equipo con el Gerente de Tecnología de la Información y otros actores clave de la organización para diseñar, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad que se integre sinérgicamente al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

Contenido:

- Introducción a la Seguridad de la Información (Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información):
 - tecnologías de la Información
 - procesos sustentados en nuevas tecnologías
 - cultura Procesos Tecnología
 - requisitos del SGSI – Sistema del Gestión de Seguridad de la Información integrado a los procesos
 - gestión efectiva de la Seguridad de la Información
 - roles de gestión relevantes en el SGSI
- Riesgos y oportunidades de seguridad de la información:
 - determinar los activos de información de la empresa
 - identificar, analizar y valorar los riesgos de estos activos y su impacto
- Planificación y control operacional
- Análisis en profundidad de las Buenas Prácticas de Seguridad de la Información, anexo A de la norma ISO 27001:2013, Objetivos y controles



1 SESIÓN



DOCUMENTAR CON INTEGRIDAD [ON DEMAND]

La implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión requiere de la integración de los sistemas de información a lo largo de toda la organización.

Los esfuerzos de integración de la información requiere del Gerente de Calidad las competencias para instalar los ciclos de gestión documental desde una perspectiva de valor para el negocio y no simplemente por mero cumplimiento.

La extensión de la información documentada para un Sistema de Gestión de la Calidad puede variar de una organización a otra, ya que:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividad que realiza, además de los procesos, productos y servicios.
- La complejidad de los diferentes procesos con los que cuenta.
- La competencia de las personas.

Contenido:

- Documentar para generar valor
- Arquitectura Documental: ¿qué documentos necesito en mi sistema de gestión?
- Control de la información documentada
- Tipos de documentos y sus aplicaciones
- Marcos de referencia para las buenas prácticas de gestión documental
- Ciclo de gestión de la información documentada
 - Creación y actualización
 - Revisión y Aprobación
 - Control de Cambios
 - Integridad de los registros (Acceso, distribución, recuperación y utilización. Almacenamiento y conservación de la legibilidad. Control de cambios. Conservación y disposición)
 - Control de documentos externos
- Sistemas de gestión documental
- Directrices específicas de ISO

2 SESIONES



PRESENTAR CON IMPACTO: CAPTURA, CONVINCE, CONQUISTA

Presentar y alinear alrededor de una estrategia, sociabilizar los resultados del desempeño de la organización, comprometer a las personas y equipos con un proyecto de mejora, implementar un nuevo proceso, son ejemplo de los desafíos que requieren del Gerente de Calidad 4.0 de habilidades de comunicación que se apoyan en presentaciones a diferentes actores de la organización.

Ya no se trata de pararse y hablar por más conocimiento técnico que se posea. Quienes se toman una comunicación en serio y quieren realmente capturar, convencer y conquistar a su público se preparan y practican, lo que diferencia a un amateur de un profesional.

Esto es lo que obtendrás de esta instancia: tres claves y sus respectivas técnicas para capturar la atención de un auditorio, convencer de tus ideas y conquistar sus sentidos. Desde la estructura de una presentación a la gerencia hasta un brindis en un acto protocolar. Sabrás cómo fijar tus objetivos de presentaciones orales para conseguir exactamente los resultados que necesitas.

Sabrás que hacer para que todos te escuchen y ser recordado como un comunicador de valor. Manejarás los números y las estadísticas de forma tal que no pasen desapercibidos.

Además, tendrás los cinco pasos del storytelling para convencer tanto en lo laboral como en lo personal. Finalmente, practicaremos nuestra comunicación no verbal para desatar todo tu poder. ¿Sabías que la posición corporal que adoptes cuando nadie te ve influye en el desarrollo de tu exposición y en tus miedos? ¡Es tiempo de incorporar estas técnicas!



MEDIR CON CONFIABILIDAD MEDICIONES QUE APORTAN VALOR

En todos los Sistemas de Gestión de Calidad se hace necesario evaluar, analizar y mejorar los procesos, productos y servicios. Esto implica muchas veces, tomar acciones y decisiones debidamente argumentadas, con hechos comprobables.

De esta forma las técnicas estadísticas constituyen una herramienta esencial para el manejo de los Sistemas de Gestión, planificar, controlar y mejorar los procesos del mismo.

El nuevo milenio presentó retos y paradigmas para la metrología, escenarios como los de telecomunicaciones, informática y los computadores han demostrado que la velocidad de desarrollo tecnológico del hardware superó actualmente al software, las máquinas de cómputo modernas han ampliado sus velocidades y capacidades de almacenamiento, es común hablar de unidades de almacenamiento de Terabytes.

El campo de la metrología científica está en el descubrimiento del patrón electrónico para la masa, utilizando el número de Avogadro ($6,025 \cdot 10^{-24}$) o la balanza de watt, ampliará la exactitud de las mediciones. Próximamente se verá un lunar en el rostro de una jovencita y esto podrá ser un ipod, dado el alto desarrollo de la nanoelectrónica.

El reciente cambio o actualización del Vocabulario Internacional de Términos básicos y generales en Metrología - VIM, hoy conocido como la Guía ISO/ IEC 99:2008 ha marcado una nueva tendencia de la metrología, que debe ser comprendida por toda la comunidad científica, industrial y legal en el mundo, cada vez más globalizado

Módulo I: Estadística para la toma de decisiones

- Distribuciones estadísticas
- Gráficos de Control
- Muestreo por atributos

Módulo II: Gestión Metrológica

- Proceso de gestión metrológica
- Calibración, ajuste y verificación
- Trazabilidad metrológica
- Incertidumbre en las mediciones
- Diseño de un programa/plan de confirmación metrológica
- Competencia técnica de los proveedores de ensayos y calibraciones
- Tomar decisiones a partir de la información de desempeño metrológico

1 SESIÓN



APRENDER DE LOS PROBLEMAS

La mayoría de los programas de capacitación se centran principalmente en técnicas de resolución de problemas, utilizando ejercicios y ejemplos prácticos. Estas herramientas son relativamente sencillas y fáciles de comunicar. Sin embargo, desarrollar una mentalidad (cultura de aprender de los problemas) es el verdadero desafío para que los esfuerzos se vuelvan sostenidos y generen valor para la organización.

El taller se orienta a preparar al Gerente de Calidad 4.0 para:

- Comprender como y cuando implementar y aplicar el proceso de resolución de problemas y generar a partir del mismo aprendizaje genuino para la organización.
- Mejorar la efectividad de la resolución de problemas al proporcionar un modelo para analizar más profundamente las situaciones problemáticas.
- Comprender la diferencia entre el pensamiento analítico y creativo, y cuándo cada uno es más útil.
- Diseñar cuándo y cómo aplicar las siguientes herramientas de calidad: lluvia de ideas, multivotación, análisis de Pareto, análisis de campo de fuerza, diagramas de árbol, diagramas de afinidad, matrices de selección, selección de datos, hojas de verificación, diagramas de ejecución, diagramas de flujo, mapeo de procesos de trabajo, diagramas de Gantt, diagramas de espina de pescado de causa y efecto, histogramas, diagramas de bloques y diagramas de dispersión, entre otros.
- Ampliar la gama de herramientas disponibles para el análisis de situaciones problemáticas.

Contenido:

- Proceso de resolución de problemas. Organice un proceso de resolución de problemas, monitoree los resultados, cuantifique los beneficios y mejore el proceso
- Técnicas y herramientas (técnicas y sociales) de resolución de problemas
- Alinear alrededor de la solución

1 SESIÓN



AUDITAR CON ENFOQUE DE VALOR Y MADUREZ

Las auditorías son sin duda una potente herramienta para la mejora de las organizaciones y por lo tanto de sus sistemas de gestión. Sin embargo como toda herramienta puede ser utilizada para generar resultados de valor, o simplemente ser una herramienta más.

Las auditorías sostenidas en una estrategia de gestión basada en riesgos le permite a las organización obtener el mayor beneficio de los esfuerzos invertidos.

El Gerente de Calidad 4.0 tiene la responsabilidad por el diseño, implementación y mejora de un programa de auditorías a lo largo de toda la organización. Establecer objetivos y definir alcances de auditoría, acordar los criterios y métodos de auditoría, seleccionar al equipo auditor, establecer las frecuencias, definir especificaciones para los entregables de auditoría son parte de las competencias que el rol tiene que desarrollar y no desde un enfoque de mero cumplimiento, sino que los resultados deben generar valor para las partes interesadas de la organización.

Desarrollar una mirada holística y de alto nivel sobre los esfuerzos de programación y ejecución de las auditorías serán parte de los desafíos del taller.

Contenido:

- Programar para mejorar: una perspectiva de las auditorías de primera, segunda y tercera parte con un enfoque holístico y sistémico
- Comprensión de la auditoría interna como una excelente herramienta de valor para impactar en los resultados y niveles de madurez de la organización
- Marco de referencia: Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión según ISO 19011:2018
- Programa de auditoría
- Enfoque de riesgos
- Proceso de certificación de un sistema de gestión



1

SESIÓN



9001:2015

MÓDULO OPTATIVO 1 de 3 (ELEGIR UNO)

ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD [ON DEMAND]

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad es un gran desafío sin dudas. Diseñar sistemas, procesos y herramientas que respondan a las necesidades particulares de cada organización, su contexto y direccionamiento estratégico y considere además los marcos de mejores prácticas en la materia, es parte del trabajo a realizar. Para ello el Gerente de Calidad debe de comprender los elementos que integran un sistema de gestión de la calidad, los requisitos que deben cumplirse y por sobre todo, realizar una aplicación efectiva de prácticas de liderazgo y gestión que generen resultados reales para todas las partes interesadas.

En este curso el Gerente de Calidad podrá desarrollar una visión integradora del marco más reconocido a nivel internacional para los Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 9001:2015.

Contenido:

- Anexo nivel superior SL
- Requisitos de la Norma ISO 9001:2015:
 - Contexto de la organización
 - Liderazgo
 - Planificación
 - Apoyo
 - Operación
 - Evaluación del desempeño
 - Mejora

1

SESIÓN



MÓDULO OPTATIVO 2 de 3 (ELEGIR UNO)

DE LA ENCUESTA DEL CLIENTE AL PROGRAMA VOC [ON DEMAND]

El Gerente de Calidad 4.0 debe lograr ir más allá que cumplir con el requisito de Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

Debe ser capaz de crear, promover y custodiar una cultura organizacional centrada en el cliente, por lo que su objetivo debe ser conocer en profundidad a sus clientes para customizar la propuesta de valor ofrecida, construir relaciones de confianza, generar lealtad con sus clientes y detectar fortalezas y oportunidades de mejora del producto y o servicio que ofrece.

¿Por qué un Programa de VOC?

- Permite Implementar herramientas de medición de experiencias y procesos de manera organizada
- Permite medir con regularidad la experiencia de los clientes de manera estructurada
- Ayuda a determinar fortalezas y oportunidades de mejora en la experiencia que entregamos a nuestros clientes
- A través del programa VoC organizacionales y re-diseño de procesos impulsamos acciones y cambios

Contenido:

Programa VOC: Objetivo y armado

1

SESIÓN



MÓDULO OPTATIVO 3 de 3 (ELEGIR UNO)

CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS [ON DEMAND]

Para la formulación e implementación sostenida del Sistema de Gestión, así como para la mejora continua de la organización, es altamente beneficioso la integración del Sistema de Gestión de una organización no solo con las diferentes partes de la misma, sino también con las partes interesadas fuera de ella.

Conocer el contexto y partes interesadas para identificar riesgos y oportunidades para colaborar y cooperar con interesados clave.

De una lógica competitiva a una lógica de cooperación.

Contenido:

- Conocer el contexto y partes interesadas
- Mapa de contexto y partes interesadas

1 SESIÓN



GAMIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Gamificación significa utilizar la lógica de los juegos para resolver problemas de la vida real. El juego es una actividad cuyo objetivo es resolver problemas. Cuando jugamos vivimos una experiencia que nos reta, nos enamora, nos emociona, nos invita a seguir retándonos. Lograr este sentimiento en nuestro trabajo es el objetivo a alcanzar.

Vamos a hablar de los 'placeres' que generan motivación intrínseca, de las 'mecánicas' que nos ayudan a estimular los comportamientos deseados y de los 'elementos de juego' que son lo que nos permite materializarlos en la práctica. Analizaremos un sistema de gestión y nos plantearemos cómo gamificarlo y cuáles son las habilidades necesarias para poder diseñarlo.

Contenido:

- Qué es gamificación
- Características de los juegos
- Los jugadores
- Dinámicas, mecánicas y elementos de juego
- Estado de flow: balance entre interés y dificultad
- Habilidades para convertir un sistema de gestión en una experiencia memorable



FACILITADORES

FACILITADORES



Alcira Castro

Director Departamento Calidad APCU (Asociación de Promotores Privados de la Construcción)

Bachiller en Química, Docente y Auditor Líder de sistemas Integrados de Gestión, con más de 20 años de experiencia en docencia, implementación y auditorías de sistemas de gestión en diversos rubros, principalmente de la construcción.

Formación en sistemas de gestión (ISO 9001, 14001, 45001, 17025, Gestión de proyectos, Gestión de procesos, Modelos de Gestión, Modelo de Mejora continua - INACAL, Modelos de innovación, OEC – Aduanas, entre otros).



Daniel Ríos

Director de Daniel Ríos Public Speaking

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, actualmente dirige Daniel Ríos Public Speaking. A través de su empresa ha ayudado a ejecutivos, políticos y deportistas a expresar sus ideas con las mejores técnicas disponibles, así como a ha ayudado a organizaciones como Genexus, Naciones Unidas, Basf, Roche, Mercado Libre e YMCA USA. Es autor de "Habla como un profesional", una guía completa para presentar en público. Dicta talleres de presentaciones efectivas, storytelling, lenguaje corporal, train the trainer y media training.



Alejandra Capurro

Referente Técnico y Líder desarrollo estratégico FSSC22000 - FSMA - HACCP - BPM

Lidera Programas de Desarrollo de esquemas de Inocuidad Alimentaria como FSSC 22000 y FSMA para la red de LSQA, asegurando como Scheme Manager la integridad de los procesos de certificación.

Ingeniera Química con más de 20 años de experiencia en el área de gestión con amplia experiencia en implementación, desarrollo y evaluación de Sistemas de Gestión. Especializada en Dirección y Administración de Empresas; se ha desempeñado en diversas industrias dentro del Sector Alimentario. Actualmente es Presidenta del Comité de Partes Interesadas de la Inter-American Accreditation Cooperation (IAAC).



Diego Riet

Gerente general SUMMA Consultores

Ingeniero Industrial con posgrados en Dirección de Empresas, Desarrollo Local (CLAEH) y en Cambio Organizacional. Acompaña, asesora y entrena a personas de muy variados rubros de empresas de nuestro país y la región desde hace 24 años, ha diseñando herramientas de diagnóstico empresarial, programas de desarrollo habilidades gerenciales y auditorías calificables, siendo su especialización y más alta motivación aquellos procesos de transformación que combinen Procesos + Personas + IT. Graduado en Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional; así como evaluador del Premio Nacional de Calidad.



Carolina Devoto

Director de Desarrollo de Negocios LSQA

Lidera los procesos de Desarrollo de Negocios y Desarrollo de Socios de la red de LSQA integrando el Equipo de Dirección para toda la red. Desde el 2010 contribuye y promueve al desarrollo de la Estrategia de LSQA, generando e impulsando negocios en más de 20 países de LATAM y a nivel mundial. Se especializa en el desarrollo de las personas como principal eje para el desarrollo de las capacidades organizacionales. Se ha desempeñado como consultora senior en coaching organizacional en reconocidas firmas de consultoría. Formando parte de LSQA desde hace 12 años, contribuyendo proactivamente a la transformación organizacional de todos los Socios de la Red, haciendo foco y énfasis en prácticas cliente-céntricas.



Rosario Fossati

Directora de la Unidad de Gestión de Calidad y Sostenibilidad de la IMM

Arquitecta, Master en Administración de Empresas (MBA-ORT 2004) y Master en Gamificación y Narrativa Transmedia (IEBS y Universidad Rey Juan Carlos España 2016).

Directora de la Unidad de Gestión de Calidad y Sostenibilidad de la Intendencia de Montevideo, responsable de los sistemas de gestión y auditorías internas. Docente y consultora con 26 años de experiencia profesional, autora de tres libros y expositora y conferencista en seminarios nacionales e internacionales.

Actualmente enfocada en la Escuela de Mejora Continua, modelo de gestión con una plataforma colaborativa y gamificada, de código abierto, para la mejora de la gestión de calidad e innovación, aplicada a Organizaciones públicas o privadas, grandes o pequeñas. La gestión, con este foco, fue reconocida como Nivel IV en el modelo uruguayo de compromiso con la gestión de la innovación (MUGI) del Instituto Nacional de Calidad (INACAL).

FACILITADORES



Heber Assaf

Director Regional Arnaldo Castro S.A

Ingeniero Electrónico, MBA Executive en Dirección Estratégica (España), PAD (Programa de Alta Dirección, Instituto de Estudios Empresarios de Montevideo), PDD (Programa Desarrollo Directivo, ORT), Sistemas Integrados de Gestión (Universidad de Cádiz, España), Buenas Prácticas de Gestión (ITIL, ISO20000, ISO9000). Profesional en Tecnologías de la Información, con una trayectoria de 39 años y especialización en áreas de Servicios y Dirección. Se ha especializado en Dirección Estratégica, ha desarrollado mapas estratégicos (Balanced ScoreCard) y Modelos de Madurez de Servicios (MMS).



Ignacio Pérez

Gerente General Quinta Disciplina Consultores

Máster en Consultoría Tecnológica. Auditor y Docente en LSQA. Docente y consultor en diversas empresas de variados rubros. Ejecución de proyectos relacionados con implementación de sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad de la información), planificación estratégica y mapeo de procesos.



Fernanda García Usal

Auditor y Docente en LSQA de Gestión de Calidad y Ambiental

Ingeniera Química, posee un MBA del Programa Máster Profesional en Dirección y Administración de Empresas en la Escuela de Negocios de la Universidad de Montevideo. Actualmente está cursando además la Carrera de Contador Público. Es responsable por el Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y de SST y OEC al tiempo que realiza auditorías de producto reglamentado y de SG.



Illan Alfassa

Gerente Comercial SUMMA Consultores

Licenciado en Economía y Magíster en Economía, Diplomado en Gerencia de la Calidad por LSQA y Métodos cuantitativos avanzados por CINVE-ORT. Es Socio y Gerente Comercial en SUMMA Consultores, con 10 años de experiencia en la ejecución de proyectos de consultoría en temas relativos a gestión (procesos, TI, ambiental), evaluación de proyectos (socioeconómico, financiero, sostenibilidad) y análisis de datos. Desde el año 2017 ha liderado proyectos de diseño e implementación de procesos en Flokzu (BPM) para organizaciones de diferentes rubros y dimensión.



Gabriela Maderni

Especialista, Auditor y Docente en Seguridad de la Información

Coordina y actúa como referente técnico en el diseño, desarrollo y ejecución de proyectos y asesoramientos. Cursó estudios de la carrera de Analista de Sistemas de la Universidad ORT, posee un Diploma en Redes y Telecomunicaciones y otro en Gestión de Organizaciones de Alto Desempeño. Es miembro activo del "Comité Especializado de Seguridad de la Información de UNIT para la Homologación de Normas de Seguridad de la Información", Auditor en Sistemas de Gestión de Calidad y en Seguridad de la Información y Evaluador del Premio Nacional de Calidad de INACAL.



Ignacio Alcántara

Instructor métodos estadísticos para el Control de la Calidad

Licenciado en Ciencias Biológicas y Magíster en Geociencias. Actualmente es Docente Ayudante del Departamento de Bioestadística, Facultad de Veterinaria de la Universidad de la República. Actualmente es Docente e investigador en el área de ciencia de datos, visualización de datos y modelado ambiental con enfoque en modelos predictivos basados en aprendizaje automático.

FACILITADORES




Pablo Bobadilla

Docente en la Facultad de Veterinaria de la UDELAR en Métodos Cuantitativos para la toma de Decisiones

Licenciado en Ciencias Biológicas (2010) y Magister en Producción Animal (2018). Desde el año 2011 trabaja en la Unidad de Bioestadística de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de la República, donde desempeña tareas como investigador y docente. Desde el 2017 participa como instructor en el Módulo: Métodos Cuantitativos para la Toma de Decisiones.



Magdalena Raffo

Entrenador 

Cuenta con más de 15 años de experiencia trabajando con equipos en diversas industrias y con distintos focos. Ejemplos de estos equipos van desde el desarrollo de software para empresas del sector financiero y la negociación colectiva para la paz sindical en industrias constructoras, hasta la innovación de productos por área terapéutica en la industria farmacéutica, entre otros.

Apasionada por los vínculos y las transformaciones culturales profundas, hace 6 años encontró en los principios ágiles un excelente medio para trabajar esta pasión. Hoy, acompaña a las organizaciones a transitar el camino de la evolución de la mano de la agilidad. Professional Agile Coach, Agile Facilitator, Certified Scrum Master, MBA, Lic. en Administración y Gerencia, y Operadora en Psicología Social. Experta en pensamiento sistémico, gestión del cambio y dinámica de equipos.




Joselaine Cáceres González

Docente de Instrumentación Industrial Del IIMPI en Facultad de Ingeniería de la Universidad de la República

Ingeniera Química, es Máster en Metrología y Calidad del Instituto Nacional de Metrología, Calidad y Tecnología (Inmetro) y Doctora en Ciencias de la Universidad Federal de Río de Janeiro. Especializada en gestión de los sistemas de medición, se desempeñó como Auditora Técnica del OUA de laboratorios acreditados por la norma ISO 17025 en calibración de instrumentos de pesaje, como Analista en Metrología Física e Industrial del LATU y Analista de Gestión de Calidad para la empresa HIRSA Sistemas de Automación e Controle Ltda, que presta servicios para la industria del petróleo en Brasil.



Gabriel Montero

Entrenador 

Desde el 2015 ha entrenado a más de 1500 personas, acompañado a más de 20 equipos en su evolución y ayudado en la transformación organizacional a empresas de distinto tamaño y diversas industrias.

Un apasionado por trabajar día a día su propia evolución como individuo, apoyándose de generar conexiones más profundas y de compartir buenos momentos con las personas que se relaciona.

Fiel creyente de que lo más relevante en la vida, se consigue entre varios, el futuro es colectivo. Orgulloso papá de Guillermina y Paulina, sus princesas.

Agile Coach, Trainer, MBA y Lic. en Sistemas. Emprendedor y profesor para el Master en Gerencia de TI en la Universidad Católica del Uruguay.



Miguel Gortari

Dr. En Medicina y Tecnología Veterinaria

Empresario Agropecuario, especialista, docente, auditor y consultor de Sistemas de Gestión de Calidad, Inocuidad Alimentaria y Gestión de Riesgos. Representante, Docente y Auditor Compliance de BRC Global Standards para LATAM. Gerente de redes de equipos Técnicos en Latinoamérica. Coach personal y de Equipos. Director de La Cartuja Centro Ecuestre Educativo con disciplinas como Equinoterapia, Coaching y Educación asistida por Caballos, entre otras.



Silvia Zignone

Gerente de Capacitación y Certificación de competencias LSQA

Lidera los procesos de transferencia de conocimiento a lo largo de toda la red de LSQA. Química Farmacéutica con desarrollo y formación en el rubro de alimentos, posee un Posgrado en Administración y un Diploma en Gestión de empresas de alto desempeño. Vinculada a LSQA desde sus inicios como LATU Sistemas, es Docente y Auditor Líder. Más de 20 años trabajando en proyectos de implementación, entrenamiento, contenido de cursos, consultoría y auditorías de primera, segunda y tercera parte en Sistemas Integrados de Gestión e Inocuidad Alimentaria.

FACILITADORES



Patricia Echazarreta

Gerente de Riesgos y Gerente del Programa SA 8000 LSQA

Arquitecta y Auditor Líder de Sistemas Integrados de Gestión y de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social, está abocada a diseñar e implementar estructuras y a propiciar el desarrollo de cultura sobre la gestión de riesgos dentro de la Red.

Con una trayectoria de casi 20 años en LSQA, es referente técnico de varias normas vinculadas a Sistemas de Gestión y a Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social, focalizando su labor en la transmisión de conocimientos de valor agregado para las organizaciones y partes interesadas clave, tanto a través de actividades de difusión y formación como a través de actividades de evaluación.



Karina Donángelo

Líder de Certificación de competencias LSQA

Realiza el diseño y desarrollo de modelos de competencias de personas y sus esquemas de evaluación y certificación tanto para clientes como para toda la red de LSQA.

Lidera mesas de trabajo con partes interesadas, privados, empresas públicas y asociaciones no gubernamentales para el desarrollo de iniciativas de alto impacto social en materia de desarrollo de competencias y su certificación.

Es coach profesional y Auditor Líder, formada en las Carreras de Graduado en Gerencia de Gestión de Riesgos, Procesos, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.



Ignacio Guarnieri

Director de Desarrollo Organizacional LSQA

Actualmente dirige el Desarrollo Organizacional de LSQA, integrando el Equipo de Dirección para toda la red.

Experiencia de más de 12 años desarrollando organizaciones cliente-céntricas, facilitando el desarrollo de sistemas de gestión que permitan la sistematización y la alineación de las personas a la estrategia y a los resultados definidos aumentando el valor percibido por sus clientes y principales grupos de interés.

Se ha desempeñado como Líder de la práctica de Estrategia y Gestión en reconocidas firmas de consultoría organizacional. Como consultor, ha asesorado a organizaciones de diversos sectores de actividad en el diseño e implementación de su estrategia, la definición de planes y su ejecución. Es Graduado certificado en Gerencia de Gestión de Riesgos, Procesos, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional y Auditor Líder Certificado de Sistemas Integrados de Gestión e Inocuidad Alimentaria. Lidera actualmente los Proyectos de Desarrollo de Competencias del equipo de auditores de LSQA y el Desarrollo del Modelo de Liderazgo y Gestión Organizacional



GERENTE DE CALIDAD 4.0

is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type spec took a galley of type and scrambled it to make



DIPLOMAS

Los módulos se aprobarán con un mínimo de 80% de asistencia.

Una vez culminado cada módulo, el participante recibirá por correo electrónico, un certificado digital emitido por LSQA.

Al completar todos los módulos, se les otorgará un certificado de asistencia al Programa.

Si además completan con éxito el examen final, recibirán un certificado de aprobación del examen de Graduado en Gerencia en Gestión de Calidad 4.0, emitido por LSQA.



Programa con certificación internacional



El programa habilita a los participantes a la realización de los exámenes para la certificación de competencias como Graduado en Gerencia en Gestión de Calidad. La certificación de competencias asociada al programa es emitida por LSQA y Quality Austria con pleno reconocimiento internacional.

Los participantes que completen con éxito el examen y presenten evidencia práctica, recibirán además el certificado acreditado ISO/IEC 17024 de competencias de Graduado en Gerencia en Gestión de Calidad emitido por Quality Austria y tienen derecho a solicitar a la Organización Europea para la Calidad (EOQ) los certificados de Graduado en Gerencia en Gestión de Calidad. Los certificados de EOQ son válidos en más de 34 países.

Los certificados de competencias tienen una validez de tres años, para revalidarlos el participante deberá realizar una actividad de actualización (asistencia de máximo una jornada y volver a reunir evidencia práctica).

En caso de que no sea posible proporcionar la evidencia de la experiencia práctica requerida antes del examen, es posible tomar el examen. En este caso, los participantes que aprueben el examen obtendrán el certificado de Aspirante a Graduado en Gerencia en Gestión de Calidad. Tan pronto como Quality Austria recibe evidencia de la experiencia práctica el certificado será actualizado sin costos adicionales.



Requisitos para la emisión del certificado internacional de competencias como "Graduado en Gerencia en Gestión de Calidad" emitido por QA:

- Haber participado de los cursos
- Evidencia escrita de 4 años de experiencia laboral, incluyendo un mínimo de dos años en Aseguramiento o Gestión de Calidad.

INSCRIPCIONES Y PAGO

SOLO PARA URUGUAY



PARA INSCRIBIRSE

Click aquí

capacitacion@lsqa.com

Transferencia bancaria cuenta BROU: A nombre de LSQA S.A. Dólares cuenta corriente 001556758-00001 Pesos cuenta corriente 001556758-00004

Por otro medio de pago: cobranza@lsqa.com

PAGO HASTA EN 6 CUOTAS  

INEFOP ofrece subsidios parciales para cubrir la inversión en capacitaciones y asistencia técnica para colaborar en la mejora de la competitividad de las empresas en todo el territorio Nacional.

La ejecución de las actividades de formación se realiza a través de entidades de capacitación que son quienes brindan el servicio. Se brinda apoyo económico a empresas de todo el país para la calificación permanente de sus integrantes y la mejora de sus procesos.

Pueden acceder a este beneficio:

- Empresas micro y pequeñas (de hasta 19 empleados). Se subsidia hasta el 80% del valor de la capacitación.
- Empresas medianas (de 20 a 99 empleados). Se subsidia hasta el 70% del costo de la capacitación.
- Empresas grandes (de 100 o más empleados) y profesionales. Se subsidia hasta el 50% del costo de la capacitación.

Postulación:

Deberán completarse los formularios correspondientes junto con la planilla MTSS (en caso de ser profesional independiente presentar CJPPU) y certificados BPS y DGI, y enviarlos a INEFOP vía mail.

Contacto:

empresas@inefop.org.uy
www.inefop.org.uy

Comprometidos con la inclusión, a través de INEFOP, trabajadoras/es, empresarias/os, cooperativistas y Estado, hacen posible esta capacitación y alientan a participar a todas/os sin distinción de género, diversidad sexual, discapacidad e identidad étnico racial.

OTROS PAÍSES

Acceder a:
www.lsqa.com.uy/internacional
y contacte según su país a su ejecutivo de confianza.



OFICINAS

OFICINA REGIONAL PARA CENTROAMÉRICA

Avda. 12 y Calle 33, Los Yoses Sur
San José, Costa Rica
De KFC 100 m Este, 400 m Sur, 25 m Este
Tel.: (+506) 2524 2560
centroamerica@lsqa.com

LSQA PERÚ

Monte Rosa No.256, oficina 702,
Santiago de Surco, Lima, Perú
Tel: (+511) 505 4952. alcantara@lsqa.com

LSQA CHILE

Calle Esmeralda 828, Of. 27, Talagente, Chile
Tel: +56 228154197 / +56 228154274
/ +56 966460595
chile@lsqa.com

LSQA CHILE ACADEMY

Avenida Alonso de Córdova 5870, oficina 612
Las Condes - Santiago - Chile
Tel: Tel. +56 232459486
rodas@lsqa.com

LSQA PARAGUAY

Del Maestro 2522, Asunción, Paraguay
Tel.: +595 981 895276 / +595 982 565995
.paraguay@lsqa.com

LSQA ARGENTINA

Perú 457 3ºD
C.A.B.A. - Argentina
Tel.: (+5411) 4342-3442, 43422465
comercialarg@lsqa.com

LSQA ITALY

Via Camerata Picena 385, 00138 ROMA (RM), Italia
Tel: (+39) 06.88644843
bruno.desimone@qualityitalia.org
www.qualityitalia.it

LSQA ESPAÑA

Madrid, España
Tel: + 34 655269461
bertodano@lsqa.com

LSQA SERBIA

Dravska 11. 11000 Beograd. Serbia
Tel: (+381) 11 380 7160
igor.panin@qualityaustria.rs

LSQA ECUADOR

Centro Empresarial Colón
Empresarial 1 - Oficina 107
Parroquia Tarqui - Guayaquil, Ecuador
Tel: (+593) 982801150
alcantara@lsqa.com

LSQA TRAINING AUDITING AND CERTIFICATION MÉXICO, S. C.

23 Poniente # 704, Colonia El Carmen,
CP 72530, Puebla, Pue. México
Tel: + 52 1 2222128403, 55 54431054,
55 3908 4508. camargo@lsqa.com

LSQA BRASIL

Oficina de Representación SANTEC.
Avenida da Integração Airton Senna, 650.
Vila dos Ingás II Postal Code: 56.328-010.
Tel: (+55) 87 8811- 0616
danielsantec@yahoo.com.br

LSQA MIDDLE EAST LTD

7 El Lewaa Hussein Said St.
El Haram, Giza, Egypt
Phone: +20 106 884 0840
sayed@lsqame.com



LSQA OFICINA CORPORATIVA

Av. Italia 6201 | Edificio "Los Tilos"
piso 1, 11500, Montevideo - Uruguay
Tel: (+598) 2600 0165
Fax: (+598) 2604 2960
info@lsqa.com

DISCLAIMER

Copyright © 2022 LSQA S.A Todos los derechos reservados.

Cualquier forma no autorizada de copia y/o modificación del contenido de este material, tanto para uso personal como comercial, constituirá una infracción de los derechos de copyright (derecho de autor).

Todo el contenido de LSQA S.A es "propiedad intelectual" de sus autores, y que por ello está protegido por las leyes que regulan los derechos de autor y de la propiedad intelectual.

Cualquier tipo de reproducción total o parcial de su contenido está totalmente prohibida, a menos que se solicite una autorización expresa, y por escrito a LSQA S.A

En cualquier caso se te considerará responsable de dicha acción y sus consecuencias legales, y deberás (bajo amenaza de denuncia y/o litigio) dar el reconocimiento que le corresponde a LSQA S.A y a sus autores. Si no deseas solicitar autorización o si ésta te ha sido denegada, considérate no obstante autorizado a mencionar o dirigir a terceros hacia este contenido, hipervínculo o vínculo directo.

Los hechos, opiniones y puntos de vista que expresamos los autores de LSQA S.A, son solamente nuestros, y no tienen por qué coincidir con la política, las ideas, intenciones, planes, estrategias, ni postura oficial de ningún organismo, empresa, compañía, organización, servicio, o persona.

Toda la información y los datos que proporcionamos tienen carácter puramente informativo. Los autores no nos hacemos responsables de su exactitud, actualización o validez, y por tanto estamos exentos de toda responsabilidad derivada de su incorrección, omisión, falta de actualización o retraso, así como de cualquier pérdida, o daño que pudiera causar su uso o exposición por parte de terceros (autorizados o no). Toda la información se proporciona "tal como está", sea correcta, acertada, o no; sin garantía alguna.

LSQA

DEJAMOS HUELLA



"La realización de todas las actividades de capacitación, está condicionada a la inscripción de un número de participantes establecido por LSQA. Las fechas pueden sufrir modificaciones."