



FORO INTERNACIONAL DE CALIDAD

LA CALIDAD EN LA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Retos en la Gestión de
las Organizaciones

HOTEL LAS AMÉRICAS
CARTAGENA DE
INDIAS, COLOMBIA
AGOSTO 26 / 28 DE 2020





FORO INTERNACIONAL DE CALIDAD

¿QUÉ ES EL FORO INTERNACIONAL DE LA CALIDAD ICONTEC?

Como parte de nuestra misión de contribuir a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible de las organizaciones, en 1996 iniciamos con la primera versión del **Foro Internacional de la Calidad ICONTEC**, con el objetivo de promover y divulgar entre los empresarios, los directivos, los profesionales y los estudiantes de Colombia y toda Latinoamérica, las tendencias y las novedades mundiales en temas relacionados con la gestión y la calidad.

Durante doce **(12)** Foros Internacionales de la Calidad, realizados entre 1996 y 2018, ICONTEC ha invitado más de cien **(100)** conferencistas nacionales e internacionales, expertos en temas de calidad y los sistemas de gestión y ha convocado más de diez mil **(10.000)** personas interesadas en escuchar y aplicar en sus empresas los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estos eventos.

Algunas cifras del XII Foro Internacional de la Calidad ICONTEC (año 2018)

- ✓ Más de ochocientos **(800)** participantes, provenientes de Colombia, Bolivia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú y República Dominicana.
- ✓ Veinte **(20)** conferencistas de ocho **(8)** países, expertos en temas como cumplimiento, riesgo y antisoborno, sostenibilidad, continuidad del negocio y seguridad y salud en el trabajo (SST).
- ✓ Desarrollo de un **panel con expertos** en gobierno corporativo y un taller (workshop) para directores ejecutivos, conocidos por sus siglas en inglés CEO, en gobierno corporativo.
- ✓ Más de sesenta **(60)** patrocinadores y una muestra comercial con más de veinte **(20)** empresas.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

En ICONTEC, como Organismo de Normalización de Colombia, disponemos de información actualizada y de primera mano a nivel nacional e internacional, en materia de normas técnicas acerca de desarrollos y avances de la tecnología digital, los cuales brindan beneficios a las organizaciones, al permitirles una transformación mediante la redefinición de sus estrategias, métodos de trabajo, cultura y gestión en general, gracias a la digitalización y la implementación de nuevas tecnologías.

La experiencia y el compromiso de ICONTEC durante más de 56 años nos motivan a continuar respaldando a las organizaciones de todos los sectores, para el logro de sus objetivos y para superar los desafíos que plantean las nuevas tendencias en el entorno, como la tecnología digital, en la búsqueda de eficiencia en los procesos, del crecimiento económico, el cuidado del ambiente y la generación de valor a la sociedad.

CON GRAN SATISFACCIÓN, ICONTEC PRESENTA ESTE
XIII Foro Internacional de la Calidad.

LA CALIDAD EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Retos en la Gestión de las Organizaciones

LA CALIDAD EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Retos en la Gestión de las Organizaciones

La cuarta revolución industrial caracterizada por su capacidad para transformar economías, trabajos e incluso a la sociedad misma, mediante la introducción de nuevas tecnologías de la industria 4.0 y nuevos procesos, está avanzando a una velocidad extraordinaria y presenta un crecimiento exponencial. Por esta razón, la conexión entre personas, máquinas y datos y la democratización en el uso de nuevas tecnologías, están marcando el comienzo de una transformación mundial de la sociedad y del estilo de vida de los consumidores.

Con este panorama global, las empresas deben orientar sus estrategias hacia la **transformación digital** y la alineación de sus **sistemas de gestión de la calidad**, mediante los nuevos modelos de negocio e implementando innovaciones continuas con capacidades digitales aplicadas a procesos, productos y servicios, de manera que puedan impulsar la mejora de la eficiencia, brindar valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo organizacional.

Para entender y afrontar esta realidad, las organizaciones deben conocer los retos y las oportunidades que se presentan en su entorno y, así mismo, desarrollar estrategias que les permitan integrarse a esta transformación, sin perder su esencia, generando valor e incrementando su competitividad.

Para esta XIII versión del Foro Internacional de la Calidad, abordaremos el tema de la transformación digital desde la perspectiva de los retos en la gestión de las organizaciones con un enfoque en la gestión, cultura y experiencia del cliente, bajo una perspectiva que va más allá de la aplicación tecnológica. Para estos efectos el foro desarrollará las siguientes temáticas:

TEMÁTICAS:

- ✓ Estrategia, Liderazgo y Gobernanza en la Transformación Digital.
- ✓ Transformación Cultural 4.0: personas, habilidades y cultura.
- ✓ Tecnologías y Gestión de la Información en la Transformación Digital.
- ✓ Los Sistemas de Gestión y la experiencia del cliente.



VALORES AGREGADOS Y BENEFICIOS:

- ✓ Enfoques para el desarrollo y la implementación de estrategias de transformación digital en sus sistemas de gestión de la calidad.
- ✓ Comprensión sobre la aplicación práctica en la organización de enfoques de innovación y gestión del cambio.
- ✓ Comprensión del concepto de cultura organizacional y de los retos que se plantean para la transformación de los sistemas de gestión.
- ✓ Conocimiento acerca de experiencias exitosas de implementación de herramientas prácticas que mejoren la calidad en productos y servicios, con un enfoque de experiencia del cliente.
- ✓ Intercambio de experiencias y contactos, mediante actividades de networking, que permiten a los participantes acceder a información real y valiosa, acerca de la calidad y la transformación digital en el entorno latinoamericano.

DIRIGIDO A:

- ✓ Líderes empresariales de alto nivel, responsables de la definición de estrategias en sus organizaciones.
- ✓ Gerentes y directivos interesados en desarrollar estrategias para la implementación de la calidad y la transformación digital de sus empresas.
- ✓ Consultores, docentes y asesores empresariales involucrados con la gestión organizacional.
- ✓ Funcionarios públicos encargados de desarrollar iniciativas relacionadas con la innovación y la gestión de cambio.
- ✓ Profesionales interesados en conocer y aplicar nuevos enfoques de gestión de la calidad.

ACTIVIDADES

- ✓ Conferencias con expertos en calidad y transformación digital.
- ✓ Casos exitosos de aplicación en transformación digital y experiencia del cliente.
- ✓ Muestra comercial.
- ✓ Actividades de *networking*.
- ✓ Talleres (workshops) temáticos.
- ✓ Conferencias simultáneas por sectores y temáticas.

AGENDA



MIÉRCOLES 26

8:00 a.m. - 2:00 p.m.	I N S C R I P C I O N E S
2:00 p.m. - 2:30 p.m.	INSTALACIÓN
Tema 1: Estrategia, Liderazgo y Gobernanza en la Transformación Digital	
2:30 p.m. - 3:45 p.m.	CONFERENCIA 1: Estrategia y Gobernanza hacia la Transformación Digital
3:45 p.m. - 4:15 p.m.	C A F É
4:15 p.m. - 6:00 p.m.	PANEL PRINCIPAL: Estrategias para la Transformación Digital y los Sistemas de Gestión
6:00 p.m. - 9:00 p.m.	COCTEL DE BIENVENIDA

JUEVES 27

Tema 2: Transformación Cultural 4.0: Personas, habilidades y cultura	
8:00 a.m. - 10:00 a.m.	CONFERENCIA 2: Simultáneas por Sector: Salud, Público, Educación, Industria
10:00 a.m. - 10:45 a.m.	C A F É
10:45 a.m. - 12:00 m.	CONFERENCIA 3: Gestión de la cultura y el cambio organizacional para la innovación
12:00 m. - 2:00 p.m.	A L M U E R Z O
2:00 p.m. - 3:15 p.m.	CONFERENCIA 4: Habilidades y liderazgo para la Transformación Digital
3:15 p.m. - 4:30 p.m.	CONFERENCIA 5: Calidad 4.0, innovación y Transformación Digital
4:30 p.m. - 5:00 p.m.	C A F É
5:00 p.m. - 6:00 p.m.	NETWORKING

VIERNES 28

Tema 3: Tecnologías y Gestión de la Información en la Transformación Digital	
8:00 a.m. - 9:15 a.m.	CONFERENCIA 6: Gobernanza en IT y Gestión de la Información. Marco de referencia NTC ISO/IEC 38500
9:15 a.m. - 10:30 a.m.	CONFERENCIA 7: Cyberseguridad y protección de la privacidad
10:30 a.m. - 11:00 a.m.	C A F É
Tema 4: Los Sistemas de Gestión y la Experiencia del Cliente	
11:00 a.m. - 12:15 p.m.	CONFERENCIA 8: Excelencia en el servicio y experiencia del cliente
12:15 m. - 2:00 p.m.	A L M U E R Z O
2:00 a.m. - 3:15 p.m.	CASO DE ÉXITO: Retos de los Sistemas de Gestión y la Transformación Digital
3:15 a.m. - 4:30 a.m.	CASO DE ÉXITO: Transformando la experiencia del cliente
4:30 p.m. - 5:15 p.m.	C I E R R E D E L E V E N T O
8:00 p.m. - 1:00 a.m.	CENA Y FIESTA DE CLAUSURA EN LA PLAYA

CONFERENCISTAS:

Como es tradicional en el Foro Internacional de la Calidad de ICONTEC, contaremos con expertos internacionales y nacionales, provenientes de empresas innovadoras, así como con grandes líderes que harán de este un encuentro con visión global, colaborativa y estratégica de esta nueva perspectiva de transformación digital para la gestión de negocios del siglo XXI.

MARK TOOMEY

Australia



Desde 1977 ha ayudado a los líderes empresariales a aprovechar la tecnología. Como consultor de gestión adquirió una amplia experiencia en tecnologías bancarias avanzadas, después de resolver en el año 2000 un problema crítico para una de las diez principales empresas australianas, centró su carrera en el Gobierno de TI y **se convirtió en el líder mundial para la adopción de ISO 38500, norma sobre el Gobierno de la Tecnología de la Información.** Es bien conocido en el escenario mundial por

sus presentaciones y publicaciones sobre la aplicación de la ISO 38500, su libro *Waltzing with the Elephant*, disponible en inglés y español, es considerado como un recurso completo y accesible para los líderes empresariales y tecnólogos por igual. En 2017 fundó el Instituto de Liderazgo Digital de Australia, que ayuda a los líderes empresariales y gubernamentales a desarrollar la competencia y la confianza que necesitan para llevar a sus organizaciones hacia un futuro digital.

AXEL KRAVATZKY

Trinidad y Tobago



Tiene más de 15 años de experiencia práctica en áreas de Gobierno Corporativo, Desarrollo de Estrategias, Coaching de Liderazgo e Implementación de Cambios. Ha trabajado con clientes en el sector privado y público, local e internacional. Es exalumno de la London School of Economics and Political Science y cuenta con un doctorado. Ha recibido una amplia capacitación en diversas áreas de Gobierno Corporativo, Ética Empresarial y Gestión de Riesgos, es miembro de la Red Internacional de Gobierno Corporativo (ICGN), ha realizado

publicaciones sobre Gobierno Corporativo y cuenta con una licencia del Global Corporate Governance Forum (GCGF) para capacitar a los directores en Liderazgo de la Junta. Axel fue el presidente fundador del Caribbean Corporate Governance Institute y actualmente se desempeña como director de United World Colleges, **es uno de los dos co-coordinadores de ISO / TC309 / WG1 que está desarrollando la norma ISO 37000, así como el coordinador del grupo de editores.** Actualmente es director de Syntegra Change Architects.

PABLO CORONA FRAGA

México



Ingeniero en Sistemas Computacionales y Maestro en Administración de Tecnologías de la Información. Es director general en NYCE, Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación S.C., vicepresidente para ciberseguridad en la Asociación de Internet MX (antes AMIPCI) y Vice-Convenor del grupo de trabajo de ISO que elabora las normas de la familia 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). También es titular de la cátedra de Buenas Prácticas de Seguridad de la Información en la Maestría de Gobierno de las Tecnologías de Información en la Universidad Iberoamericana.

Autor del libro “Guía práctica para la Gestión de Riesgos en la era de la ciberseguridad”, miembro del Comité Técnico Asesor para el Programa de Resultados Electorales Preliminares (PREP), en el Instituto Nacional Electoral (INE) para el proceso electoral 2018. Editor y redactor de iniciativas de cumplimiento para la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Auditor líder certificado en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, Gestión de Servicios, Gobernabilidad de TI, Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio.

	Valor inversión (sin I.V.A)	I.V.A	Valor total incluido I.V.A	DESCUENTO 10% Pago antes del 31 de marzo 2020	DESCUENTO 5% Pago antes del 30 de junio 2020
Afiliado	\$ 1.300.000	19%	\$ 1.547.000	\$ 1.392.300	\$ 1.469.650
No afiliado o independiente	\$ 1.500.000	19%	\$ 1.785.000	\$ 1.606.500	\$ 1.695.750
Estudiante o Profesional Prestador de Servicios de ICONTEC	\$ 1.200.000	19%	\$ 1.428.000	\$ 1.285.200	\$ 1.356.600
Extranjero	USD 600	Impuesto de país	-	USD 540 + impuesto	USD 570 + impuesto

LA INSCRIPCIÓN INCLUYE:

- ✓ Derecho a ingresar a las conferencias de su interés
- ✓ Memorias digitales enviadas al e-mail registrado
- ✓ Traducción simultánea
- ✓ Certificado de asistencia
- ✓ Coctel de bienvenida
- ✓ Almuerzo los días jueves y viernes
- ✓ Refrigerio en las mañanas
- ✓ Café en las tardes
- ✓ Cena de clausura

TENGA EN CUENTA:

Las inscripciones se deben pagar antes del viernes **14 de agosto del 2020**. Después de esa fecha haremos uso del cupo para otorgarlo a personas o empresas que no lo encontraron previamente. Quienes hayan pagado y no puedan asistir al evento deben avisar por escrito antes del viernes **14 de agosto del 2020** y se les devolverá el 70% del valor que hayan cancelado. **Después del lunes 17 de agosto del 2020, quienes no asistan y no**

hayan notificado por escrito, perderán el 100% del valor que hayan cancelado.

No se otorga crédito a personas naturales o empresas no afiliadas a ICONTEC y solo se aceptan inscripciones que vengan con el soporte de su respectiva consignación o transferencia bancaria, para efectuar posteriormente la correspondiente factura.

Para empresas afiliadas se otorga crédito con una carta de compromiso por parte de estas.

PARA INSCRIBIRSE, INGRESE A ICONTEC.ORG O ESCANÉE EL CÓDIGO QR

APROVECHE EL DESCUENTO POR PAGO ANTES DEL 31 DE MARZO DE 2020

5% DE DESCUENTO POR CADA CINCO INSCRITOS DE LA MISMA EMPRESA

INVERSIÓN





FORMA DE PAGO INSCRIPCIONES

- ✓ En efectivo, cheque o tarjeta de crédito en cualquiera de las oficinas de Bancolombia o consignación en ventanilla o transferencia electrónica.

En pesos colombianos:

Cuenta corriente Bancolombia

Cuenta #: 047-012336-09

Titular de la Cuenta:

ICONTEC • NIT 860.012.336-1

Referencia 1: Número de identificación y nombre del participante

En dólares americanos:

Beneficiario: ICONTEC

Banco corresponsal: Bank of America, N.A.

Dirección del Banco Corresponsal: Nationsbank Tower, 100 South East 2nd Street. Miami, Florida 33131

Swift Code: BOFAUS3M

Cuenta del Banco Beneficiario: 1901332103

Banco Beneficiario: Bancolombia Puerto Rico International, Inc.

Dirección del Banco Beneficiario: 270 Muñoz Rivera Avenue, Suite 502, San Juan, Puerto Rico - PRO0918

Swift code del Banco Beneficiario: CFSUPRSJ

Número de Cuenta ICONTEC Bancolombia Puerto Rico: 90110000072

Tenga en cuenta enviar copia de la consignación o transferencia a las siguientes direcciones de correo electrónico:

Soporte de pago: atorres@icontec.org
y dfernandez@icontec.org

Bogotá: foro2020bgo@icontec.org

Medellín: foro2020mde@icontec.org

Cali: foro2020clo@icontec.org

Barranquilla: foro2020bqa@icontec.org

Bucaramanga: foro2020bga@icontec.org



VALOR ALOJAMIENTO

Para poderle garantizar las tarifas exclusivas de alojamiento del **XIII Foro Internacional de la Calidad**, le recomendamos hacer sus reservas con la agencia de viajes **Aviatur**.

CASA DE PLAYA

	Pago hasta el 28 de mayo de 2020	Pago hasta el 13 de julio de 2020	Pago apartir del 14 de Julio de 2020
Superior sencilla	\$ 459.079	\$ 486.151	\$ 509.344
Superior doble	\$ 497.179	\$ 524.513	\$ 546.707
Persona adicional	\$ 161.388	\$ 169.099	\$ 175.739
Junior o dúplex sencilla	\$ 697.445	\$ 739.733	\$ 778.010
Junio o dúplex doble	\$ 738.145	\$ 780.211	\$ 815.373

- ✓ La tarifa incluye IVA, impuesto y seguro hotelero.
- ✓ Las anteriores tarifas incluyen alojamiento y desayuno tipo buffet.
- ✓ Precios por habitación por noche.
- ✓ El pago total es lo único que garantiza el precio, dentro de las fechas señaladas.
- ✓ Habitaciones sujetas a disponibilidad.

TORRE DEL MAR

	Pago hasta el 28 de mayo de 2020	Pago hasta el 13 de julio de 2020	Pago apartir del 14 de Julio de 2020
Superior sencilla	\$ 542.331	\$ 574.008	\$ 602.295
Superior doble	\$ 588.000	\$ 621.284	\$ 649.844
Persona adicional	\$ 192.923	\$ 203.478	\$ 211.392
Junior o dúplex sencilla	\$ 838.760	\$ 889.787	\$ 934.626
Junio o dúplex doble	\$ 884.429	\$ 937.062	\$ 982.175

- ✓ Para más información sobre alojamiento y tiquetes comuníquese con:

AVIATUR
Andrea Rodríguez
ASESORA ATENCIÓN CORPORATIVA AVIATUR
Tel.: 3817111 ext.: 40107 • Celular: 3152448632
E-mail: paola.rodriguez@aviatur.com
www.aviatur.com

El valor de la inscripción no incluye alojamiento ni tiquetes aéreos. Para estos temas, **ICONTEC** recomienda nuestro convenio con la agencia de viajes **Aviatur**. Al comunicarse con **Aviatur**, por favor mencionar al **"XIII Foro Internacional de la Calidad"** organizado por **ICONTEC** para que se mantengan las anteriores tarifas. **ICONTEC** no se hace responsable de inconvenientes que se puedan presentar sobre las reservas, tarifas y alojamiento en general con cualquier aerolínea y/o hotel.



FORO INTERNACIONAL DE CALIDAD

HOTEL LAS AMÉRICAS
CARTAGENA DE
INDIAS, COLOMBIA
AGOSTO 26 / 28 DE 2020

✓ **RESERVE
SU CUPO**
CON UNO DE
NUESTROS
EJECUTIVOS
DE CUENTA

MÁS INFORMACIÓN EN:

Línea de atención al cliente

01 8000 94 9000

En Bogotá D.C. (1) 607 88 88

Escribanos a: cliente@icontec.org

icontec.org