

## **Ing. Constanza Torres Sanmarco**

Ingeniero Industrial del Instituto Tecnológico de Buenos Aires. Certified Quality Manager (Citibank-ASQ), QMS Lead Auditor ISO 9000:2000 (DNV), Six Sigma Black Belt y Champion (Citibank-Motorola University).

Ha realizado cursos de especialización y actualización cubriendo diferentes metodologías vinculadas con la "Calidad": mejora continua, six sigma, lean manufacturing, control estadístico de procesos, ISO 9000, modelos de excelencia (Premio Nacional a la Calidad), reingeniería, liderazgo y facilitación de equipos.

Se ha desempeñado como gerente de calidad para Citibank Argentina. Reposicionó a la compañía como líder del mercado en satisfacción de clientes, alcanzando un gap sobre la competencia del 30%, a través de la implementación de 48 proyectos six sigma, la mayoría de ellos además con importantes resultados financieros. Trabajó en Telecom Argentina como miembro del grupo que desarrolló la autoevaluación de la empresa en función de las bases del Premio Nacional a la Calidad. Su escuela fue Xerox Argentina donde comenzó a formarse como profesional de la Calidad. Allí implantó el proceso de la voz del cliente, tableros de control para 50 procesos y dictó sus primeros entrenamientos en Argentina, Uruguay y Paraguay.

Desde 2005 es Director General de HLTnetwork S.A., empresa cuya visión es "Ser la primera opción en Prácticas de Excelencia en Calidad" y que generó beneficios a sus Clientes por U\$10 millones a través de 170 proyectos de mejora.

Ha disertado en varios Congresos Nacionales (Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Rosario) dedicados a la mejora continua y la calidad.

Es miembro de la comisión directiva del IACC (Instituto Argentino para Calidad) y de SAMECO (Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo).