

## **Estándares de Calidad infosyon para Master Trainer de Constelaciones Sistémicas para la Organización y Ambientes Laborales**

### **1. Objetivo de estos estándares**

Estos estándares de calidad tienen el objetivo de proveer a los clientes orientación al momento de seleccionar un Consultor Sistémico Master Trainer.

### **2. Prefacio**

La utilidad de las Constelaciones Sistémicas siempre se deriva de la forma en la que el consultor de la Constelación Sistémica, el cliente y el grupo de constelación trabajan juntos. Los consultores de constelaciones sistémicas hacen todo lo que pueden para permitir que un buen resultado sea alcanzado, sin embargo necesitan la cooperación de todos los que participan y esto limita su influencia.

Los Master Trainers en Constelaciones Sistémicas que se presentan en el sitio web de Infosyon cumplen con los requisitos de los estándares de calidad que son verificables. Sin embargo, estos estándares también contienen criterios no verificables, el seguimiento de estos es deseable por Infosyon. Infosyon no tiene manera de garantizar que un Master Trainer se apegue a estos estándares no verificables.

En caso de crítica al trabajo de un Master Trainer, Infosyon provee un servicio de mediación. Los estándares de calidad están pensados de acuerdo al futuro desarrollo del método y a las experiencias a partir de estos desarrollos.

Nosotros trabajamos con la premisa de que una Constelación Sistémica un método complementario a una profesión. Las áreas profesionales en las que se usa comúnmente tienen sus propios estándares de calidad que también se mantienen como válidos durante la aplicación de una Constelación Sistémica.

### 3. El término “calidad” para Master Trainer

Calidad es el valor de un producto o servicio con referencia a su aplicabilidad y utilidad para el cliente. Enseñar Constelaciones Sistémicas es un servicio.

- Los estándares de calidad son una herramienta de medición para servicios profesionales.
- Un cliente debería de tener la posibilidad de juzgar la calidad de un servicio por adelantado.
- Calidad es, la habilidad de entender la diferencia entre “mejor” y “peor” en relación con la utilidad del servicio que se ofrece.
- Calidad como la entendemos aquí es la habilidad de percibir una diferencia significativa entre “antes de la Constelación Sistémica” y “después de la Constelación Sistémica” donde el “después” debería ser de ayuda para los participantes en relación con su conocimiento.
- Los estándares de calidad ayudan a reconocer y evitar errores y servicios, que no cumplan con los requerimientos del entrenamiento.

### 4. Estándares de calidad para Master Trainer

1. Los Master Trainer de Infosyon son capaces de probar que cumplen con los estándares de calidad para Profesionales en Constelaciones Sistémicas en Organizaciones y Ambientes Laborales (naturalmente, todos los criterios para los Profesionales son también válidos para los Master Trainer)
2. El Master Trainer tiene una profunda experiencia en la aplicación de Constelaciones Sistémicas en Organizaciones (teórica y prácticamente) verificado a través de:
  - a. Mínimo 5 años de experiencia como facilitador de constelaciones de los cuáles al menos 3 son como facilitador de constelaciones organizacionales.
  - b. Al menos 200 constelaciones organizacionales facilitadas personalmente
  - c. Educación complementaria personal relevante (conferencias, seminarios con colegas, etc....)
3. El Master Trainer tiene experiencia certificada como facilitador y educador en Constelaciones Sistémicas Organizacionales, verificada por:
  - a. Al menos un programa de entrenamiento avanzado completo con un mínimo de 10 participantes
  - b. O varios años de experiencia como facilitador / consultor /coach para otros facilitadores.

4. Criterios Adicionales de Certificación:
  - a. Experiencia o conocimiento sobre procesos de dinámicas de grupo, entrenamientos o experiencia educacional y enseñando y aprendiendo en grupos
  - b. Teoría organizacional y conocimientos fundamentales de administración
  - c. Experiencia o conocimiento en psicología organizacional
  - d. Mínimo 5 años de experiencia con organizaciones como gerente o consultor interno o externo
5. El Master Trainer garantiza adherirse al código de conducta de Infosyon para facilitadores

## **5. Aseguramiento de la calidad y presentación de un Master Trainer**

- 5.1. Administrar los perfiles de los Master Trainer en el sitio web de Infosyon
  - Infosyon publica en su sitio web exclusivamente los perfiles de sus miembros
  - Cada Master Trainer tiene su perfil personal y será presentado en el sitio web donde es visible para los clientes
- 5.2. Criterio de aceptación del perfil de un Master Trainer
  - El Master Trainer en Constelaciones Sistémicas crea su propio perfil con el formato de la declaración personal de Infosyon. El o ella complementa esto al proveer pruebas de certificaciones completadas, futuros entrenamientos, seminarios y supervisiones. Esta declaración personal será revisada por el Comité de Calidad.
  - El Comité de Calidad revisa la declaración personal y conduce una entrevista con el candidato a Master Trainer. Durante esta los puntos abiertos dentro de la declaración son clarificados con la ayuda de un manual estandarizado.
  - Por el proceso de aceptación del perfil, una cuota única será cobrada. El proceso de aceptación empezará después de que la cuota haya sido depositada en la cuenta de Infosyon. Si la membresía no es otorgada la cuota no puede ser devuelta.

- Una cuota anual será cargada por mostrar el perfil en el sitio web. La cuota no se cobrará el año de la certificación. La cuota por el siguiente año vence el 31 de enero del mismo.
- Cinco años después de haber sido aceptado un perfil en el sitio web, el Master Trainer debe aplicar a un proceso de re-certificación y proveer pruebas de al menos 20 horas de desarrollo profesional y supervisión por cada año junto con una declaración personal del número de Constelaciones Sistémicas que se realizaron (mínimo 25 por año).
- El Master Trainer en Constelaciones Sistémicas garantiza apearse al código de conducta y a continuar desarrollándose dentro del marco de las Constelaciones Sistémicas en las Organizaciones y los Ambientes Laborales. Adicionalmente, el o ella garantiza proveer información sobre algún cambio a su perfil personal.
- En el caso de repetidas violaciones del código de conducta, pago de las cuotas o algún otro requisito, la Junta Directiva tiene el derecho de borrar el perfil del Master Trainer en Constelaciones Sistémicas del sitio web. La información debe estar publicada un mínimo de un año.
- Si el Master Trainer deja de pertenecer a Infosyon como miembro, pierde los derechos a usar los sellos de Infosyon o cualquier otra referencia a las certificaciones de Infosyon en toda su documentación.
- Infosyon mantiene un servicio de arbitraje para los clientes que deseen criticar el trabajo de los Master Trainer. Este proceso se apoya mediante una mediación de manera que las demandas del cliente y del Master Trainer estén balanceadas.