



EXP-UNC 5014/2008
Exp. 11-06-50644

de
Córdoba
República Argentina

Córdoba, 18 NOV 2008

VISTO:

Las presentes actuaciones en las que la Facultad de Ciencias Económicas propone suscribir con la Empresa Tecnovoz Noroeste S.A., el Protocolo de Trabajo que obra a fojas 133/135 a los fines de realizar el Programa de Formación denominado: "Gestión de Contact Center", destinado a Supervisores y Coordinadores de Empresas - Edición 2008, cuyo Programa corre agregado a fs. 136/144 como Anexo I; y

CONSIDERANDO:

Los informes producidos por la Subsecretaría de Grado de la Secretaría de Asuntos Académicos a fojas 151, por la Secretaría de Planificación y Gestión Institucional a fojas 148 y a fojas 151/vta. por la Secretaría de Extensión Universitaria;

Lo dictaminado por la Dirección de Asuntos Jurídicos bajo el n° 40463;

Lo expresado a fojas 156 por la Facultad de Ciencias Económicas;

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas a la suscripta mediante Resolución HCS 344/99,

LA Rectora de la Universidad Nacional de Córdoba

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el Protocolo de Trabajo y su Anexo I, que corren agregados a fojas 133/135 y 136/144 y cuyas fotocopias integran el cuerpo de la presente, a celebrar entre esta Casa y la Empresa Tecnovoz Noroeste S.A, a los fines de que se trata, y autorizar a la señora Decana de la Facultad de Ciencias Económicas, Mgter. Ana Karl de Vega, a suscribirlo en representación de la Universidad.

ARTÍCULO 2º.- Comuníquese y dése cuenta al H. Consejo Superior.

Mgter. JHON BORETTO
SECRETARIO GENERAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

Dra. SILVIA CAROLINA SCOTT
RECTORA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

RESOLUCIÓN N.º

3478

PROTÓCOLO DE TRABAJO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Y EMPRESA TECNOVOZ NOROESTE S.A.

Entre la Universidad Nacional de Córdoba, representada en este acto por la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias Económicas, Mgter. Ana Karl de Vega, mediante autorización conferida por RR N° 2478... de fecha 18-11-08 y por Resolución del HCD de la Facultad de Ciencias Económicas Nro. 49/08 de fecha 10 de Marzo de 2008, en adelante La Universidad, por una parte, con domicilio en Av. Haya de la Torre s/n -Pabellón Argentina, 2° Piso- Ciudad Universitaria de la ciudad de Córdoba, y por la otra, TecnoVoz Noroeste S.A. representada por el Cr. Marcelo Bechara D.N.I. 16.015.497 con domicilio en 9 de Julio Nro. 873 Piso 2° de la ciudad de Córdoba, en adelante TECNOVOZ, acuerdan celebrar el presente Protocolo de Trabajo, en el marco del Convenio de Cooperación celebrado entre la Universidad Nacional de Córdoba y TECNOVOZ, el que se registrá conforme a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Objeto.

TECNOVOZ y la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas, llevarán a cabo la realización del Programa de Formación denominado "Gestión de Contact Center" destinado a Supervisores y Coordinadores de Empresas - Edición 2008, cuyo programa forma parte del presente Protocolo de Trabajo como Anexo 1.

SEGUNDA: Representantes de las partes.

Las partes de común acuerdo designan como coordinadores del programa al Cr. Marcelo Bechara, en representación de TECNOVOZ, y al Cr. Sergio E. Zen Secretario de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba, o quien designe en su nombre.

TERCERA: Obligaciones de las partes.

Para la ejecución del Curso La Universidad se obliga a:

- Coordinar y supervisar el dictado del programa
- Proveer espacio físico (aulas con capacidad de hasta 35 personas con pupitres y/o mesas) para el dictado del curso y toma de evaluaciones. Además núcleos sanitarios.
- Proveer equipamiento de aulas (retroproyector de transparencias, cañón de proyección, P.C., pantalla, pizarra, televisor, videoreproductor, etc.).
- Proveer personal propio, espacio físico (oficinas) y servicios, para tareas de brindar información, recepción de solicitudes de inscripción, maestranza, etc.
- Proveer personal propio para que ejerza tareas de veedor que constate el fiel cumplimiento del Programa, actividades, evaluaciones, presentismo, etc.
- Proveer coffe-break en días de cursado.
- Colaborar en la difusión del curso en la medida de las posibilidades.
- Confecionar certificados finales de asistencia y/o aprobación.

Y TECNOVOZ se obliga a:

- Proveer el Programa del Curso.
- Abonar los honorarios a los docentes por el dictado de las materias y recepción de evaluaciones. En el cuerpo académico participarán docentes sugeridos por la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba.
- Cobrar los montos por inscripciones y mensualidades a los participantes.

- Liquidar mensualmente el monto equivalente al 30 % (treinta por ciento) bruto de lo efectivamente percibido por matrícula y cuotas mensuales de los participantes a la Facultad de Ciencias Económicas de la U.N.C., la que luego depositará el 5% (cinco por ciento) del monto original bruto a la Universidad Nacional de Córdoba en la cuenta habilitada a tales fines, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza 4/95, a través de planilla detallada con nómina de los mismos, monto abonado y número de recibo, por lo que la Facultad de Ciencias Económicas entregará eficaz recibo.
- Proveer material didáctico a los participantes (soporte electrónico y/o papel) de las distintas materias del programa.
- Difundir el Curso.

CUARTA: Certificación.

Los certificados de asistencia y aprobación que se extenderán a los asistentes al Curso son de carácter no formal y propios del carácter de extensión de esta unidad académica.

QUINTA: Informe.

Los coordinadores del Curso, al final del mismo, deberán presentar a La Universidad un informe detallado, donde exponga sucintamente lo realizado, el diagnóstico final del Curso y las conclusiones arribadas.

SEXTA: Lugar y Financiación.

La realización del mencionado Curso se llevará a cabo en la ciudad de Córdoba, definiendo de común acuerdo las partes, el lugar, días y horas de realización. Acordarán, además, monto de inscripción y cantidad de cuotas para los cursantes que permitan la financiación completa del Curso.

SEPTIMA: Continuidad.

El presente convenio posibilitará la apertura de nuevas ediciones del curso, bajo la modalidad de dictado del programa en forma sucesiva o paralela, de acuerdo a la demanda por parte de los interesados en realizarlo y conforme a las disposiciones arriba enunciadas.

OCTAVA: Renuncia expresa

Tecnovoz Noroeste S.A. renuncia, a favor de la Facultad de Ciencias Económicas, la continuación del Curso hasta la finalización del que estuviere en desarrollo en caso de ocurrir algún hecho que implique: disolución, liquidación, cancelación de matrícula para ejercer actividades o cualquier otra circunstancia de esta naturaleza que impida a Tecnovoz Noroeste S.A. la finalización per se.

NOVENA: Rescisión.

Cualesquiera de las partes podrán rescindir el presente Protocolo en caso de incumplimiento de la otra. Previo ejercer esta facultad, la parte demandante deberá intimar fehacientemente a la otra para que satisfaga sus obligaciones en un término prudencial conforme a las circunstancias del caso, debiendo en todos los casos cumplimentar hasta su finalización el dictado del Curso.

DECIMA: Addendas.

Las sucesivas notificaciones y/o acuerdos que suscriban las partes durante la vigencia del convenio, por hechos inherentes al mismo, forman también parte del presente Protocolo y deben ser tramitadas, igual que el protocolo, con intervención de la Secretaría de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Asuntos Jurídicos.

DECIMA PRIMERA: Instrumentación.

Las partes declaran que el presente Protocolo se suscribe con ajuste a las normas internas de organización y procedimientos establecidos en sus respectivos ámbitos conforme la disposición contenida en el referido Convenio de Colaboración.

DECIMA SEGUNDA: Jurisdicción.

Para la ejecución y efectos legales emergentes del presente Protocolo las partes constituyen domicilio en los indicados anteriormente.

En prueba de conformidad, se firman dos (2), ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Córdoba, a los días del mes de del año dos mil ocho.



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



Programa Certificado en Gestión de Contact Centers

La Facultad de Ciencias Económicas de la UNC y el Centro de Formación Profesional en Contact Center, entidad especializada en la capacitación del sector, lanzan el **Programa Certificado en Gestión de Contact Centers**.

La Facultad de Ciencias Económicas se integra a la formación de un Sector nuevo de la economía con una fuerza laboral creciente con necesidad de profesionalización. Así cumple su rol social acompañando desde la docencia, la investigación y la extensión su protagonismo en la vida económica de nuestra Provincia.

El Centro de Formación Profesional en Contact Center posee, para sus programas de capacitación y entrenamiento, un abordaje integral, práctico e interdisciplinario con el objetivo de elevar los estándares de calidad en la gestión de los Supervisores, Coordinadores y Gerentes.

FUNDAMENTACIÓN

Los mandos medios cumplen un rol protagónico para cooperar en el afianzamiento y crecimiento de las Organizaciones. Esto implica dar respuestas de gestión que estén orientadas al logro de los resultados. Deben ser enérgicos conductores y motivadores, hábiles planificadores, fuente de conocimientos técnicos y mediadores entre la dirección y sus colaboradores.

Es de vital importancia considerar al puesto de Supervisión como un rol profesional y exigente. Teniendo en cuenta la poli funcionalidad asignada, como lo son la gestión de los Recursos Humanos, la consistencia de la operación, el aseguramiento de la calidad, la relación con Clientes internos y externos, el uso de la tecnología como herramienta y la permanente adaptación a los nuevos procesos, entre otros; es que requiere formación, entrenamiento y alto desempeño por parte de quién lo ocupa.

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



Los mandos medios deben desarrollar competencias como la capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, habilidad de comunicación, de trabajo bajo presión, calidad de gestión y foco en los resultados, adaptabilidad y flexibilidad, resolución de conflictos, negociación y toma de decisiones, entre otras necesarias para enfocar sus esfuerzos hacia la eficiencia y la efectividad de sus áreas de responsabilidad, garantizando el equilibrio entre los requerimientos del Cliente, el clima organizacional y los objetivos de la empresa.

El Programa Certificado en Gestión de Contact Center tiene como objetivo proporcionar a los participantes herramientas concretas de gestión que les permita interactuar de manera asertiva con su equipo de trabajo y con sus Clientes internos y externos, promoviendo un espacio de formación y acción, concebido como facilitador en la construcción conjunta de un modelo de gestión, a partir del intercambio de conocimientos y experiencias de los participantes.

Nuestro compromiso es que los participantes estén en condiciones de:

- Desarrollar comportamientos y actitudes que faciliten el vínculo y la predisposición del Cliente interno y externo.
- Reconocer las habilidades personales y desarrollar sus potencialidades para establecer una comunicación de excelencia con el Cliente, sus superiores, los compañeros de trabajo y la organización.
- Utilizar las técnicas de comunicación apropiadas a cada objetivo de contacto en función de la calificación del Cliente, indagando e interpretando sus necesidades y expectativas.
- Conocer el manejo de las herramientas tecnológicas de última generación y adquirir experiencia en la operatoria de un Contact Center real, potenciando las posibilidades en la búsqueda laboral.

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



- Identificar e implementar modelos de gestión efectivos y específicos de la industria de los Contact Center, orientados al liderazgo y la planificación, a los procesos, a los Recursos Humanos y a la performance.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la capacidad de liderazgo y conducción, a través del entrenamiento en técnicas claves para mejorar la comunicación individual y grupal en la organización, construir un modelo de gestión de calidad orientado a los resultados y adquirir experiencia en la operación de un Contact Center.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el estado actual, evolución y tendencias del sector e identificar aplicaciones y ventajas del Contact Center.
- Incorporar herramientas para la gestión de una operación efectiva.
- Elaborar un programa de aseguramiento de la calidad.
- Identificar y definir los aspectos claves de rol del líder dentro de la organización y las habilidades que debe desarrollar para conducir efectivamente.
- Conocer los fundamentos de la Competencia Conversacional a través de herramientas de aplicación práctica que favorecen la efectividad en la comunicación con el Cliente Interno y Externo.
- Identificar y desarrollar habilidades, comportamientos y actitudes que faciliten el vínculo y la predisposición del Cliente Interno y Externo.
- Reconocer y potenciar condiciones, aptitudes y actitudes cooperativas que favorecen la integración y conducción de equipos de trabajos exitosos.
- Brindar herramientas y entrenamiento para desarrollar el potencial de los colaboradores en alineación con la estrategia de la Empresa.
- Identificar y desarrollar condiciones para la gestión estratégica de Recursos Humanos por Competencias.
- Desarrollar habilidades y brindar herramientas para la capacitación y motivación de sus colaboradores.

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



- Conocer el entorno económico y las estrategias de marketing actuales

- **Dirigido**

Supervisores, Coordinadores y Gerentes de Call Centers.

- **Duración**

Un total de 104 hs.

- **Clases**

Dos clases semanales, de 18 a 22 hs., dictadas en la Secretaría de Extensión Universitaria de la U.N.C.

Evaluaciones: 3 parciales y el examen final

- **CONTENIDO**

1- Origen y evolución del Contact Center. 8 hs.

Cr. Marcelo Bechara

- Característica de la demanda.
- Definición de Call center. Composición.
- Evolución del Contact Center. Aplicaciones. Beneficios.
- Contact Center aplicado al Marketing.
- Proceso de contactación.
- Las estrategias del Contact Center.
- Métricas de rentabilidad.

2- Estrategia de Marketing. 8 hs.

Lic. Enrique Bianchi

- Evolución. Marketing directo.
- Retorno de la inversión.
- Contact Center como herramienta de marketing.
- Bases de datos como activo estratégico.

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



3- Gestión en la relación con el Cliente. 8 hs.
Cr. Marcelo Bechara

- Definición de CRM.
- Beneficios de la estrategia de CRM.
- Proceso de implementación.
- Métricas.

4- Gestión de Recursos Humanos. 16 hs.
Lic. María Isabel Bitar

- Introducción a la gestión de RRHH por Competencias.
- Selección de Personal por competencias.
- Evaluación de desempeño.
- Capacitación continua. Plan de carrera.

5- Marco legal y regulatorio. 8 hs.
Lic. Tomás Gastón

- Régimen legal en los Contact Center. Prácticas según derecho.
- Políticas de compensaciones y beneficios.
- Principios del derecho del trabajo y de la seguridad social.
- Deberes del empleador. Salud y riesgos laborales.
- Condiciones del contrato de trabajo.
- Tendencias en el control de asistencia.

6- Conducción y Trabajo en Equipo. 16 hs.
Lic. María Isabel Bitar

- Liderazgo. Estilos. Rol del Supervisor. Motivación / Automotivación. Gestión del cambio en un entorno dinámico.
- Competencia Conversacional. Principios y postulados. Actos lingüísticos básicos. Conversaciones básicas. Herramientas y aplicaciones.
- Del Equipo de trabajo al Trabajo en Equipo. Sinergia. Modelo reactivo y modelo proactivo. Condiciones para el buen

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



funcionamiento del Equipo. Rol del Supervisor en la conducción de equipos de alto rendimiento.

7- Operaciones. 16 hs.
Lic. Martín Sánchez Vila

- Implementación de servicios.
- Definición de procesos.
- Pronóstico, planificación y programación del personal.
- Política de contingencias.
- Seguridad y confidencialidad de los datos e información.
- Infraestructura, higiene y seguridad.

8- Gestión y aseguramiento de la calidad. 24 hs.
Ing. Gustavo Mercado
Ing. José Luis Stabio

- Normas de calidad
- Performance del Servicio.
- Métricas de Evaluación de calidad.
- Herramientas e indicadores.
- Control y mejora de los procesos.

9- Evaluación final.

Docentes Titulares

Lic. Tomás Gastón
Lic. Enrique Bianchi
Lic. María Isabel Bitar
Cr. Marcelo Bechara
Lic. Martín Sánchez Vila
Ing. Gustavo Mercado
Ing. José Luis Stabio
Ing. Sergio Hoppe



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



Coordinadores del Programa de Formación

Cr. Sergio Zen
Cr. Marcelo Bechara

• Organiza

- Secretaría de Extensión, Facultad de Ciencias Económicas, UNC
- Centro de Formación Profesional en Contact Center

• Informes

**Secretaría de Extensión universitaria
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Nacional de Córdoba**

Tel.: (0351) 44-37344

Correo: capac@eco.unc.edu.ar

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441

Tel: (0351) 4878500/4880050

Correo: lmartini@centrodeformacion.com.ar

Docentes Titulares

UNC

Lic. Tomás Gastón

Lic. Enrique Bianchi

Lic. María Isabel Bitar

Docentes titulares

Centro de Formación Profesional

Nombre: Marcelo Bechara

Formación: Contador Público, Facultad de Ciencias Económicas de la UNC. Coordinador Registrado COPC. Certificado en Estrategia aplicada de CRM otorgado por Rutgers University y Customers Forever.

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



Empresa actual: Director de Tecno Voz Noroeste S.A. Desde el año 1997. Director del CFP. Coordinador del Programa de Certificación de Gestión en Contact Center.

Materias: Origen y evolución del Contact Center. Gestión en la relación con el cliente CRM.

Nombre: Martín Sánchez Vila

Formación: Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

Curso COPC – 2000 – Standard. Certificado de Competencia

Empresa actual: Grupo Multivoice. Gerente de Operaciones.

Responsable de la gestión operativa, customer y ventas. Responsable del área de sistemas y tecnología e infraestructura.

Materia: Operaciones.

Nombre: Gustavo Mercado

Formación: Ingeniero en Construcciones Civiles. UTN – Reg. Córdoba Formaciones y especializaciones varias en gestión y tecnología.

Maestría de Negocios (MBA) en curso. UTN – Reg. Córdoba

Empresa actual: Experto en Gestión y Productividad de CONSULTNET S.R.L., habiendo asistido a más 10 empresas de producción y servicios, como soporte experto en gestión. Líder de proyecto para el desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad certificables según normas ISO.

Docente de Cátedra "Estructuras" de Ingeniería Civil de la UTN – Reg. Córdoba. Conferencista en temas de Gestión de la Calidad, Productividad y otros.

Materias: Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Nombre: José Luis Stabio

Formación: Ingeniero Mecánico UCC. Maestría de Negocios (MBA) UCC. Formaciones y especializaciones varias en gestión y tecnología.

Empresa actual: Experto en Gestión y Productividad de CONSULTNET S.R.L. Conferencista y disertante en seminarios y cursos sobre la especialidad

Materias: Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Nombre: Ing. Sergio Hoppe



Centro de
Formación Profesional
en Contact Center

Formando Profesionales en la relación con el Cliente

Facultad de
Ciencias Económicas
UNC



Formación: Ingeniero en Sistemas de Inforamción, UTN. Analista Universitario de Sistemas, UTN. M.B.A. Especialización en Ingeniería Comercial (en curso).

Empresa actual: Ex. Socio Gerente - Gerencia Comercial – desarrollo de nuevos proyectos de IT y Telecomunicaciones en Empire Solutions. Actualmente Gerente Comercial de Tecno Voz Noroeste S.A.

Materia: Tecnología de Contact Center.

Centro de Formación Profesional en Contact Center

Av. Colón 1441- X5000EQB - Córdoba - Tel. (0351)4878500. www.centrodeformacion.com.ar