

Diplomatura en Management de Centros de Servicios Compartidos

2 EDICIÓN



DIPLOMATURA EN MANAGEMENT
DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Fundamentos e importancia de la presente diplomatura

Actualmente nos encontramos frente a un mundo en donde los avances tecnológicos han permitido derribar las fronteras: internet, video-call, la nube; todos estos avances y herramientas tecnológicas han originado que, con independencia del lugar en el mundo en donde nos encontremos, podamos desarrollar nuestras actividades de similar forma a si estuviésemos en las oficinas de nuestra empresa.

Por otra parte, el contexto global ha llevado a que cada día más las empresas sean consideradas empresas mundiales en donde sólo existe una delgada línea que permita definir el origen de las mismas. Las empresas ya no tienen un pasaporte, sino que actúan en cualquier mercado en función de sus conveniencias.

La cada vez más exigente competencia obliga a que las empresas centren sus energías en las actividades que constituyen su diferencial (el "core" del negocio) y que le agregan y/o generan valor.

Estos tres elementos:

- avances tecnológicos,
 - globalización y
 - focalización en las actividades "core",
- han permitido el desarrollo de los Centros de Servicios Compartidos (CSC) como herramienta que permite englobar determinados procesos y servicios de varias unidades de negocio y locaciones en una unidad central que logra estandarizar los procesos repetitivos, agregando eficiencia en este tipo de operaciones.

Teniendo en cuenta este contexto y dado el posicionamiento de Argentina como uno de los más importantes actores en este tipo de actividades en la región, es que hemos visto la necesidad que exista un programa académico que reúna los conocimientos indispensables que permitan no solo entender este tipo de servicios sino poder gestionarlos de forma eficaz.



La importancia de los SDC dentro de la economía

Los Centros de Servicios Compartidos (CSC) son modelos de entrega de servicios adoptados exitosamente por las principales organizaciones del mundo para la ejecución de actividades de back office no estratégicas pero críticas para cumplir con éxito la misión del negocio.

Actualmente se estiman que el **95%** de las 500 principales empresas del mundo (Fortune 500) han adoptado estos modelos en el mundo.

En los últimos 10 años estas actividades se han convertido en un pilar invisible pero importante de la economía Argentina, alguna de estas cifras lo demuestran:



Estos indicadores se ven potenciados por algunos factores relevantes que contribuyen a posicionar a Argentina como uno de los destinos elegidos para la instalación de CSC en la región, estos factores entre otros muchos son:

- Manejo del Idioma Inglés, en este sentido Argentina se encuentra posicionado en el puesto

Nº 1, siendo el país de Latam con mejor nivel de inglés,

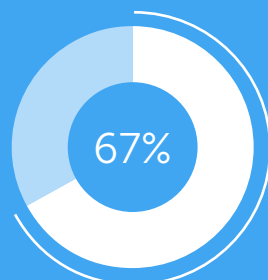
- Existencia de un alto nivel académico,
- Infraestructura adecuada, principalmente en las grandes ciudades, como ser el acceso masivo a internet y otros servicios,
- Una muy buena compatibilidad horaria, principalmente para trabajar con Norte América y Europa,
- Una compatibilidad cultural con los países con los cuales tiene establecido el mayor intercambio comercial (Excepto China).

Esto ha hecho posible que empresas de trayectoria internacional hayan elegido a Argentina como opción para instalar sus CSC: **Telefónica de Argentina, IBM, Grupo Clarín, Disney, Exxon Mobile, Arcos Dorados, Chevron, Google, Directv Argentina, Thomson Reuters, Accenture, Philip Morris, SAP, HSBC** entre otras, ya están operando desde Argentina para soportar a sus operaciones locales y muchas para dar soporte a otros países.

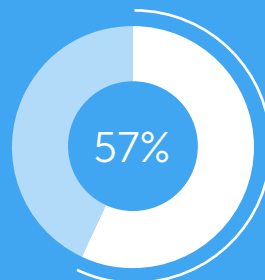


Áreas de Servicios que pueden ser unificadas en un CSC

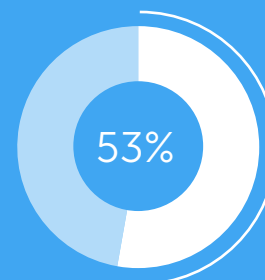
En una encuesta reciente realizada por la Revista Mercado y BDO Argentina, surge que los consultados migrarían los siguientes servicios:



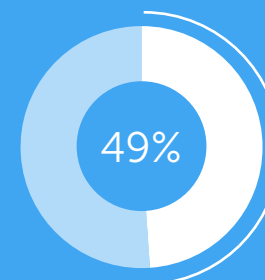
Servicios relacionados con IT



Call Centers / Contact Center



Auditoría y Control Interno



Payroll, Contabilidad y Reporting

“Los CSC son un esquema de gestión de procesos en constante evolución, por lo cual de acá a pocos años podremos estar viendo cada vez más servicios nunca antes imaginados incorporados a este esquema”

El futuro de los Centros de Servicios Compartidos en Argentina

El tipo de cambio real es la variable principal o condición necesaria de un plan de factibilidad de exportación. La Argentina presenta desafíos interesantes en los precios internos y costo de hacer negocios. A pesar de esto La Argentina se sigue posicionando como líder regional y segunda mejor locación a nivel global para la implementación de centros de servicios compartidos. Esta posición la logramos gracias a los recursos humanos diferenciales que tenemos y el potencial en la economía de la 4ta revolución industrial.

Las perspectivas de crecimiento futuro se potencian si tenemos en cuenta que los CSC (y todas las actividades basadas en el conocimiento), han sido definidos como industrias prioritarias, estando encuadrada dentro de los planes estratégicos definidos por el gobierno, debido a los dos efectos potenciadores que tienen dentro de la economía:

- Generación de divisas,
- Generación de nuevos puestos de trabajo, principalmente de jóvenes profesionales.

En resumen, las proyecciones futuras señalan a los CSC como uno de los actores cada vez más relevantes dentro de la economía de Argentina (actual y futura).

Este crecimiento requerirá de profesionales que puedan gestionar un proyecto de CSC de forma integral, esto significa poder contar con las herramientas que permitan realizar un adecuado análisis de factibilidad; poder llevar a cabo una implementación exitosa; definir los indicadores claves por los cuales el CSC será medido, establecer los indicadores de gestión que deberán existir; así como los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS, o SLA por sus siglas en inglés "Service Level Agreement") que garanticen las condiciones y características de los servicios a prestar.

Adicionalmente, no será menos importante tener un entendimiento de los desafíos en términos de gestión del capital humano que se deberán afrontar, entender el marco tecnológico que dará soporte a las actividades y finalmente poder administrar el "día a día" de las operaciones.

Este programa apunta a formar las herramientas básicas para administrar la complejidad y desafíos de los centros de servicios compartidos en la era del conocimiento. Nuestra misión es formar ejecutivos de CSC con visión global, espíritu emprendedor y que inspiren la innovación.



Beneficios del Programa

A lo largo de la presente diplomatura se suministrarán los conocimientos y herramientas necesarias que permitan a los participantes:

- Entender y manejar los conceptos teóricos que permitan a su organización implementar verdaderos centros de excelencia operativa, incorporando las técnicas y tendencias más actuales.
- Establecer cuales áreas de su organización son las más adecuadas para implementar un esquema de centro de servicio compartidos, logrando una maximización de las operaciones.
- Generar sinergias / economías de escala mediante la consolidación y simplificación de procesos transaccionales.
- Lograr una reducción de costos a través de la implementación de estructuras planas y de un esquema de localización basada en costes más efectiva.
- Establecer esquemas de calidad de servicios elevados a través de la incorporación de las mejores prácticas utilizadas en el mercado.
- Gestionar el Capital Humano en sus tres dimensiones: reclutamiento, desarrollo y retención.
- Crear e implementar programas de Mejora Continua utilizando las metodologías más destacadas.
- Adquirir un entendimiento de las nuevas tecnologías existentes fin de poder maximizar la sinergia operativa entre los procesos transaccionales y las tecnologías que los soportan.

Más Beneficios

Desde la Dirección del programa se trabajará con el objetivo de construir una verdadera comunidad de interés y desarrollo de vínculos duraderos para acompañar a los alumnos y graduados en toda la etapa de su vida. Alguno de los beneficios que podrán obtenerse son:

- Existencia de una amplia red de contactos y pertenencia a la comunidad de egresados de la diplomatura.
- Apoyo en el desarrollo profesional.
- Invitación a charlas de actualización anuales.
- Acceso a material de consulta.
- Programa de descuentos corporativos.



¿A quien está destinada la diplomatura?

El presente programa está dirigido a profesionales (Dirección de la Compañía, Gerentes y/o consultores relacionados con esta actividad) de organizaciones que se encuentren en fase de exploración e implementación de un Centro de Servicios Compartidos como así también para organizaciones maduras en proceso de optimización que estén interesadas en conocer las últimas tendencias y mejores prácticas de mercado.



Requisitos previos

Los postulantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Título de grado correspondiente a una carrera universitaria de 4 años de duración como mínimo,
- Acreditar más de 5 años de experiencia laboral o bien estar actualmente desempeñando un cargo en un Centro de Servicio Compartido.



Módulos y contenidos de la diplomatura

La cursada constará de 15 clases de 2,5 horas de duración (de 18:00 a 20:30hs). A los fines de aprobar la Diplomatura los alumnos deberán presentar un caso práctico integrador, ante un comité de evaluación. El Caso Práctico contemplará todos los aspectos vistos a lo largo de la Diplomatura.

Será requisito para poder presentar el caso práctico integrador el haber tenido una asistencia no menor al 70% de la cursada.

Contenido del Programa

MÓDULO 1 Nociones Generales y Análisis de Factibilidad I y II

OBJETIVOS

- Entender de forma conceptual ¿Qué es un CSC?, y los desafíos que implica su implementación.
- Conocer los procedimientos involucrados en un análisis de factibilidad.
- Disponer de las distintas herramientas que permitan poder realizar un apropiado análisis de viabilidad y de locación para un CSC.
- Identificar las variables más relevantes que deben ser tenidas en cuenta para realizar una implementación exitosa.

MÓDULO 2 Project Management

OBJETIVO

Incorporar conocimientos básicos de Project Management que permitan gestionar de forma eficiente un proyecto de CSC.

MÓDULO 3 Change Management

OBJETIVOS

- Poder implementar acciones de gestión del cambio que permitan asegurar una implementación exitosa disminuyendo la resistencia al cambio.
- Conocer y poder aplicar las etapas de Change Management.
- Entender la diferencia entre Change Management y Project Management.

- Poder desarrollar una estrategia y plan de comunicación y capacitación.

MÓDULO 4 Diseño Detallado

OBJETIVOS

- Conocer las herramientas que permitan documentar y documentar el diseño detallado de un proceso.
- Conocer las distintas técnicas de relevamiento existentes (cuestionario, observación directa, "workshading" y combinadas).
- Conocer y poder utilizar algunas de las herramientas de modelado de procesos existentes en el mercado.

MÓDULO 5 Modelo de Gestión de Servicios

OBJETIVO

Obtener un entendimiento del modelo de Gestión de Servicios dentro de un CSC incluyendo el modelo de cobro, gestión del contacto, gestión de cuentas y retroalimentación con el cliente.

MÓDULO 6 Desarrollo de un ANS y su relación con el cliente

OBJETIVOS

- Entender los aspectos más relevantes necesarios para poder desarrollar un SLA.

- Identificar las métricas más importantes utilizadas a los fines de obtener una mejora continua en el servicio.

MÓDULO 7 Implementación

OBJETIVOS

- Identificar/conocer los modelos de implementación más relevantes: Centralizado, Red y Central y Polos Regionales.
- Conocer los modelos de CRM.
- Diseñar herramientas que permitan obtener una adecuada retroalimentación del cumplimiento de los objetivos definidos.
- Poder desarrollar un Plan de Roll Out.

MÓDULO 8 El "ongoing". Gestionando, mejorando continuamente e Innovando el servicio

OBJETIVOS

- Poder gestionar el "día a día" dentro de un CSC.
- Revisión de mecanismos que permitan implementar un ciclo de mejor continua e innovación dentro de un CSC.

MÓDULO 9 Innovación: Design Thinking

OBJETIVOS

- Aprender herramientas para conducir procesos creativos en un CSC.

Contenido del Programa

- Conocer los distintos tipos de innovación.
- Recorrer todo el proceso creativo desde la adquisición de la creatividad, conducción del proceso creativo, design thinking e implementación.

MÓDULO 10 Perspectiva Tecnológica

OBJETIVOS

- Entender los aspectos de IT básicos a tener en cuenta en un CSC.
- Comprender como la función de IT soporta al negocio.

MÓDULO 11 Automatización

OBJETIVOS

- Comprender los distintos modelos de automatización aplicables a un CSC: RPA (Robotic Process Automation) / Automatización Cognitiva (IA) / Automatización conversacional (Chatbots).
- Poder aplicar los modelos de automatización a los procesos realizados por un CSC.

MÓDULO 12 Gestión del Talento. Capital Humano

OBJETIVOS

- Disponer de las herramientas que permitan reclutar, desarrollar y retener el capital humano dentro de un CSC.
- Analizar las herramientas disponibles para evitar una excesiva rotación de los recursos.

MÓDULO 13 Gestión de Equipos Virtuales

OBJETIVOS

- Incorporar los conceptos claves relacionados con gestión de equipos virtuales y disponer de las herramientas que permitan liderarlos.
- Conocer sobre las futuras tendencias de equipos virtuales.
- Analizar los beneficios y desafíos de esta práctica.

MÓDULO 14 Ejercicio Integrador. Método del Caso

OBJETIVO

Desarrollar un caso integrador en el cual los participantes puedan visualizar de una forma práctica los conceptos teóricos adquiridos, así como aplicarlos a una situación real.



Cuerpo Académico

El cuerpo académico se encuentra conformado por los siguientes expertos con elevado nivel de experiencia en CSC:



Juan Ignacio Guaita

Postgraduado en Business Administration en Massey University y Licenciado en Economía de la Universidad de Buenos Aires con postgrados en Di Tella y UB en Buenos Aires. Actualmente se desempeña como Líder Global del negocio de CRM dentro del centro de servicios compartidos, así como líder de proceso de compliance de gastos para América y Europa.

También se desempeña como profesor adjunto de Estadística para Administradores en la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA.



Martín Kumert

Licenciado en Administración y Magister in International Business de la Universidad de Belgrano con más de 15 años de experiencia en la Industria de centros de servicios compartidos. Actualmente se desempeña como Líder de los centros de servicios para Accenture en Chicago y Buenos Aires.

También es responsable global del servicio de finanzas del CSC para Accenture. El foco actual de su carrera se encuentra en la innovación y la tecnología puesta al servicio de la cadena global de valor.



Esteban Carril

Contador Público graduado en la Universidad de Buenos Aires, MBA en el IAE. Posee estudios de Postgrado en Dirección Ejecutiva en Wharton School y Babson College.

Es socio de Chazey Partner para la región América Latina, firma global de consultoría especializada en Servicios Compartidos y transformación de negocios.

Experto con más de 18 años de experiencia en la implementación y optimización de Centros de Servicios Compartidos en organizaciones del sector público y privado en América latina, Europa y Norteamérica.



Ezequiel Rizzo

Contador Público por la Universidad de Buenos Aires y MBA por la UCEMA.

Actualmente se encuentra desempeñando el puesto de Director de Operaciones en Chazey Partner.

Cuenta con más de 15 años de experiencia en Finanzas y Shared Services en diferentes compañías multinacionales. Adicionalmente, ha tenido la posibilidad de liderar la operatoria en otros CSCs.

Cuerpo Académico



Luis Romero

Contador Público (Universidad Nacional de La Matanza), Master en Auditoría de Sistemas (Universidad del Salvador) y Certificación en Ética y Compliance (UCEMA - International Federation of Compliance Associations).

Es Socio en BDO Argentina.

Se desempeña desde hace más de 10 años en servicios de auditoría interna, certificaciones de calidad (ISO 9001), reingeniería de procesos y monitoreo online mediante el uso de tecnologías.



César López Matienzo

Ingeniero en Sistemas de Información (UTN), Master en Gestión de Servicios Tecnológicos, Negocios y Tecnología (Universidad de San Andrés) y Executive MBA (IAE Business School).

Es Gerente de Desarrollo de Sistemas - Banca de Inversión - Mercado de Capitales - Comercio Exterior en Banco Galicia.

Ha participado en diversos proyectos de consultoría en estrategia y operaciones para la industria de servicios financieros, especialmente en proyectos relacionados con transformación organizacional, diseño de procesos, gestión del cambio e implementación de sistemas.



Charles E. Campos

Contador Público (UB). Gerente de Administración y Control en Longvie con previa experiencia de 23 años en The Coca-Cola Company.

Experiencia en la planificación e implementación de Centros de Servicios Compartidos, diseño de procesos e implementaciones regionales de sistemas como ser SAP, Concur, entre otros.

Ha ocupado funciones ejecutivas y ha liderado grandes equipos presenciales y virtuales en Centros de Servicios Compartidos regionales.



Daniel Elizondo

Contador Público (Universidad de Lomas de Zamora), Management Certificate (Harvard) y Programa de Desarrollo Personal y Organizacional (Universidad de San Andrés).

Es Director Controller en Thomson Reuters, liderando el equipo de Controller y Compliance regional para Sudamérica, región Andina y Norte América



Martín Romero

Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas por la UADE.

Líder del FSSC de British Telecommunication (BT) para Latinoamérica con base en Argentina.

Cuenta con más de 13 años de experiencia en consultoría con especialidad en Centros de Servicios Compartidos. Durante esos años participó en más de 20 proyectos a lo largo de Latinoamérica que abarcaron desde el análisis de factibilidad hasta la implementación de este tipo de modelos.

Cuerpo Académico



José Esterkin

Bachelor of Science in Computer Science (Hebrew University of Jerusalem), MBA (Univ. de las Américas en México D.F.), Diplomado en Mercado de Capitales (Universidad del CEMA) y PMP (Project Management Professional) desde 2003.

Actualmente es Director de la firma de capacitación y consultoría Positive. Fue Presidente del Capítulo PMI Buenos Aires, Argentina en 2010, 2012 y 2015.

Es profesor de la Especialización en Project Management en la UCEMA, y profesor en el Programa de Desarrollo Gerencial de la Universidad Di Tella.



Edgardo Safranchik

Licenciado en Ciencias de la Computación (Universidad de Buenos Aires), posgrado en Organización y Dirección de Empresas (Universidad de Buenos Aires), Maestría en Ingeniería de Dirección Industrial (Universidad de Buenos Aires) y PMP (Project Management Professional).

Es IT PMO Manager en Grupo Clarín e instructor en BDO Argentina en modelado de procesos de negocios a través de Bizagi.

Tiene más de 15 años de experiencia liderando equipos de tecnología, de desarrollo de software y de mejora continua multidisciplinarios, en empresas de primera línea.



Juan Forgioni

Licenciado en Dirección de Empresas por la UCEMA-ECS Renner, Francia y MBA por el IAE, Universidad Austral.

Se desempeñó en Consultoría estratégica y operaciones, planificando e implementando Centros de Servicios Compartidos y Centros de Excelencia para Cías. multinacionales en LATAM, Europa y Asia.

Actualmente es encargado de proyectos especiales enfocados en innovación a través de inteligencia artificial en el laboratorio Pfizer.



Julián D'Éva

Contador Público (UBA) MBA (UADE) con más de 10 años de experiencia en centros de servicios compartidos.

Actualmente se desempeña como Master Data Management Process Lead global, dentro del área de Enterprise Analytics, siendo responsable por los datos maestros de finanzas y recursos humanos de Accenture.



Gonzalo Rossi

Licenciado en Relaciones Públicas (UADE), MBA (Universidad Torcuato di Tella), Programa de Desarrollo de Gestión (ESADE) y Programa Ejecutivo en Recursos Humanos (Universidad Torcuato di Tella).

Es Gerente General de Whalecom, Co-Founder de JoiLab y Director de Outback Consulting.

Profesional especializado en Gestión del Cambio con amplia experiencia Management, Ventas y Marketing desarrolladas en entornos multiculturales dentro de las Industrias de Hotelería, Viajes y Tecnología.

Cuerpo Académico



Karina Vannini

Licenciada en Análisis de la Información, egresada de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires.

Trabaja en Accenture desde hace más de 20 años. Actualmente es Directora del Centro de Servicios Compartidos de Recursos Humanos, liderando sus operaciones con base en Buenos Aires, China y España y dando servicios a varios países del mundo.

Comenzó su carrera en consultoría y tiene una vasta experiencia liderando proyectos complejos multi-geográficos.



Florencia Atzori

Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Rosario, con especialización en Recursos Humanos por la Universidad Torcuato Di Tella, adicionalmente es coach Ontológico con diseño organizacional (ECID).

Docente de la facultad de Ciencias Económicas de la Pontificia Universidad Católica de Rosario (UCA). Dicta los módulos de Gestión del Talento y Gestión de Desempeño en la Escuela de Posgrado de la facultad de Ingeniería, en la Universidad de Rosario.

Es consultora y responsable de Desarrollo de nuevos negocios en Rosario y litoral en Whalecom.



Alejandro Farach

Contador Público egresado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Posee posgrados en Innovación e Intrapreneurship (ITBA, 2015) y Executive Management (UTDT, 2013-2017, IAE, 2008).

Actualmente es Gerente Senior en Accenture, desempeñando el rol de Talent Service Delivery Lead para el área de Recursos Humanos.



Marcos Minevitz

Licenciado en Administración de Recursos Humanos, egresado de la Universidad del Salvador.

Actualmente se desempeña como Gerente Senior de Compensaciones en Accenture, brindando servicios a varios países desde Argentina y desde la India

Tiene una experiencia de casi 30 años en las distintas disciplinas de Recursos Humanos, con especialización en Compensaciones, habiendo trabajado en distintas empresas multinacionales en Argentina y en el exterior.



Santiago Virginilo

Licenciado en Administración de empresas (UBA 2003), postgrado en finanzas (UCA 2006) y compensaciones totales (UB 2012).

Actualmente es Gerente de Recursos Humanos en Accenture.

Especialista en el manejo de datos analíticos para recursos humanos. Sponsor en iniciativas internas relacionadas al trabajo del futuro, liderazgo y talleres de Desing-Thinking. Anteriormente responsable de planeamiento financiero y control de gestión en Baker Huges Inc.

Cuerpo Académico



Andrea Sabina Booth

Ingeniería Industrial en la Universidad de la Marina Mercante y certificación internacional en Change Management en PROSCI. Trabaja en Accenture hace 10 años.

Actualmente Lidera el CoE Global de Change Management. Comenzó su carrera en el CRM de Accenture, dentro del área de Calidad y Capacitación.

Posee una vasta experiencia liderando proyectos complejos multi-geográficos y gestionando el cambio de organizaciones luego de transformaciones de las mismas.



Milena Arias

Profesional en relaciones económicas internacionales (Universidad Autónoma de Colombia), Master en Finanzas (UADE, Argentina).

Gerente de Recursos Humanos en Accenture con experiencia en el área de planeamiento y control de gestión. Actualmente es responsable del soporte global para la toma de decisiones en HR para la industria de productos en Accenture.



Daniela Finochietto

Ingeniera en Sistemas informáticos de la UADE, con más de 15 años de implementación de sistemas, como workforce, CRM, SAP, Siebel, etc., tanto en Argentina como en Sudamérica, US y Europa.

Se desempeña como PMO y Manager en el centro de servicios de Accenture.

Actualmente se encuentra liderando proyectos de cambios de procesos y cambios de sistemas con impacto regional.



Lorena Westre

Ingeniera de Sistemas de la Universidad Nacional de la Matanza, con más de 15 años de experiencia en el back office de los proyectos de implementación de CRM, Oracle, SAP y Siebel.

Actualmente se desempeña como líder funcional de cambios de sistemas de pagos con impacto en 5 países.

Adicionalmente el programa contará con la presencia de otros expertos invitados que expondrán sobre temas de su especialidad.

Directores del Programa



Carlos Rozen

Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas (Universidad de Buenos Aires), DEC (Director de Empresas Certificado) del Instituto para la Gobernanza Empresarial y Pública, y Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Calidad (Georgia Institute of Technology).

Es Socio en BDO Argentina a cargo de Servicios de Consultoría y responsable del Centro de Excelencia Latinoamérica de Procesos.

Especialista en Mejora de Procesos, habiendo dirigido más de 50 proyectos en su carrera, en organizaciones de todo tipo y tamaño, en diferentes países.

Especialista en Control Interno y Monitoreo Continuo mediante uso de tecnología de Business Intelligence.



Javier Fernando Klus

Licenciado en Administración (Universidad Argentina de la Empresa), MBA (Universidad Politécnica de Madrid), cuenta con un Postgrado en Evaluación de Proyectos (Universidad Católica Argentina) y un Programa de Formación Ejecutiva en la Universidad de San Andrés.

Es Senior Manager del Service Delivery Center de PWC, habiendo participado del start-up de dicho centro. Ha trabajado en PWC de Argentina en el área de Auditoría Interna, Evaluación de Riesgos y Auditoría Operativa, brindando servicios a importantes empresas nacionales e internacionales.



Diego Rodríguez Rearte

Contador Público (Universidad de Buenos Aires), Executive MBA (Universidad Torcuato di Tella), y Certificación en Ética y Compliance (UCEMA - International Federation of Compliance Associations).

Es Senior Manager de la práctica de CSCs, Consultoría, Procesos y Diseño Organizacional en BDO Argentina. Líder Regional de la práctica de Centro de Servicios Compartidos para Latam.

Especialista en CSCs, ha participado en numerosos proyectos de análisis de localización, factibilidad, diseño e implementaciones en diversas compañías de Latam, así como en la optimización de procesos luego de implementado.

Algunos comentarios sobre la diplomatura

Sergio Daniel Ferreira
Gerente de Excelencia Operacional,
Bunge Southern Cone

“Considero que es una opción de formación altamente recomendable por la calidad de los profesores y disertantes, por el contenido del programa y el abordaje de los mismos. Sin duda, me ha enriquecido en mi formación profesional y me ha dado una visión mayor y seguramente mejor, de la problemática de los Centros de Servicios Compartidos.

Javier Tissera
Jefe PMO,
Ledesma S.A.A.I.

“La Diplomatura me pareció muy interesante, y en lo particular a mí me sumó mucho...”

Matías Garavano
Supervisor de Servicios Compartidos,
Mercado Libre

“..Considero a la Diplomatura en Centro de Servicios Compartidos un muy buen espacio para incorporar, desarrollar y expandir los conocimientos macro sobre el funcionamiento de este tipo de estructuras. A lo largo de todos los módulos he podido adquirir conocimientos en una gran cantidad de temáticas, desde aspectos relacionados con la implementación, funcionamiento hasta la gestión del servicio y atención al cliente.”

Datos Generales

Inicio 21 de marzo de 2018	Finalización 4 de julio de 2018
Horario 18:00 a 20:30 hs.	Costo \$25.000.-

Por la inscripción de 2 participantes: descuento 10% sobre cada matrícula.

Por la inscripción de 3 participantes: descuento 15% sobre cada matrícula.

Alumnos y graduados UCEMA: 20% de descuento.

Pastillas

En fechas a definir, existirán 2 clases adicionales de 1h para abordar temas específicos a elección de los participantes.