



**REGLAMENTO INTERNO DEL  
CONSEJO ACADEMICO  
DE LA INDUSTRIA  
DE LOS  
CENTROS DE CONTACTO**

**CAPITULO I**

***Personalidad y Objetivo***

**Artículo 1º** El Consejo Académico de la Industria de Centros de Contacto (CAICC) es un organismo independiente integrado por especialistas en las diferentes áreas que ejercen influencia en el marco de la administración de la relación con clientes, dentro de la industria de Centros de Contacto, así como por los distintos sectores económicos del país.

**Artículo 2º** Los principales cometidos del CAICC son:

I Pronunciarse dentro del ámbito de su competencia, emitiendo recomendaciones, sea por iniciativa propia o sobre consultas que, acompañando información suficiente, realicen las adecuaciones necesarias a la Norma de Excelencia de centros de Contacto. Dichas recomendaciones pueden referirse tanto al documento de referencia en cuestiones internas de la Industria, como a la relación de éste con otros países, organismos internacionales y otros procesos de integración.

II Cooperar activamente para promover el progreso y profesionalización de la industria orientado sus esfuerzos hacia la satisfacción del cliente.

III Proponer normas y políticas en materia de integración, operación y administración para Centros de Contacto.

IV Realizar investigaciones, estudios, seminarios o eventos de naturaleza similar relacionados con la Norma sobre cuestiones que aporten beneficios a la iniciativa.

V Establecer relaciones y realizar consultas con instituciones nacionales o internacionales públicas o privadas, cuando sea conveniente o necesario para el cumplimiento de sus objetivos.



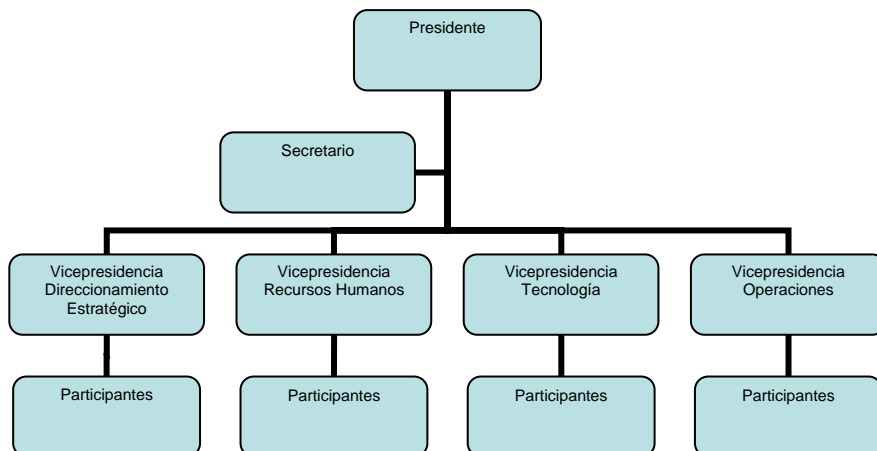
## **CAPITULO II** ***Composición***

**Artículo 3º** El CAICC estará compuesto por expertos en los diferentes campos de especialización y sectores económicos de la Industria de Centros de Contacto destacando para su integración al consejo el siguiente perfil.

- I Visión Estratégica.
- II Disposición para compartir su experiencia y conocimientos en la industria y en la especialidad.
- III Facilidad de comunicarse y trabajar en equipo.
- IV Disponibilidad de tiempo.
- V Compromiso formal para desarrollar las actividades acordadas.

## **CAPITULO III** ***Estructura***

**Artículo 4º** La estructura interna del CAICC se identifica como sigue:





#### **CAPITULO IV** ***Alcance***

- Artículo 5º** El CAICC tiene dentro de su alcance el:
- I Elaborar documentos normativos que impulsen el desarrollo y la profesionalización de Centros de Contacto en México y Latinoamérica.
  - II Participar en el establecimiento de esquemas de evaluación y certificación del cumplimiento de dichos documentos.
  - III Decidir sobre propuestas de apoyo técnico respecto a otros organismos.
  - IV Establecer normas internas, prioridades y elaborar la agenda de trabajo.
  - V Aprobar el Reglamento interno, así como sus modificaciones.
  - VI Decidir sobre las omisiones y dudas provenientes de la aplicación de este reglamento.

#### **CAPITULO V** ***Funcionamiento***

**Artículo 6º** El Consejo se reunirá, ordinariamente como mínimo una vez por mes y, en forma extraordinaria, cuando fuera necesario, por convocatoria del Presidente o por solicitud de por lo menos dos Vicepresidencias de los diferentes comités, o por requerimiento de por lo menos 10 participantes del Consejo.

**Párrafo único:** Las fechas de realización de las reuniones ordinarias se establecerán en un cronograma debiendo, en la medida de lo posible, mantener armonía con el calendario de los participantes y tener la duración que se juzgue necesaria, pudiendo ser interrumpidas para proseguir en fecha y hora establecidas por el Vicepresidente de cada Comité.

**Artículo 7º** El Secretario informará a las Vicepresidencias que ejerzan la Coordinación hasta 15 días antes de cada reunión del Consejo.

**Párrafo único:** El Orden del Día consolidado por la Coordinación, será comunicado con anterioridad a los demás participantes con por lo menos diez días de anticipación para las reuniones ordinarias y cinco días para las reuniones extraordinarias.

**Artículo 8º** Las Recomendaciones y decisiones que se adopten por Presidente o cualquiera de las Vicepresidencias del Consejo serán tomadas por consenso, con la presencia de todos los Comités.

**Párrafo único:** La ausencia de una Vicepresidencia a la reunión del Consejo, no impedirá que las demás discutan la temática del orden del día. Los puntos sobre los cuales los participantes presentes logren consenso se comunicarán, inmediatamente, a los ausentes y se considerarán aprobados si en el plazo de quince días posteriores a la reunión no formulara por escrito objeciones totales o parciales.

**Artículo 9º** Al finalizar cada reunión se procederá a elaborar y aprobar el acta con la exposición sumaria de los trabajos, conclusiones, deliberaciones y recomendaciones.

## **CAPITULO VI**

### ***Funciones***

**Artículo 10º** El presente reglamento estipula las responsabilidades que los integrantes del Consejo tendrán en las diversas posiciones.

#### Presidente

- Asegurar el establecimiento y cumplimiento de un plan de trabajo para el CAICC y de los diferentes comités que lo integran.
- Asegurar que las políticas y decisiones estratégicas se implementan dentro del CAICC y de los diferentes comités que lo integran.
- Dar lineamientos al Secretario para el cumplimiento de sus actividades.
- Apoyar al Secretario en la organización de las reuniones del CAICC.
- Asegurar que en las reuniones sean tomados en cuenta los puntos de vista expresados por los diferentes participantes.
- Asegurar que todas las decisiones del CAICC sean formuladas claramente y que el Secretario las ponga disponibles por escrito para confirmación de los participantes en las reuniones.
- Procurar la obtención de consenso en las decisiones del CAICC.

#### Vicepresidentes

- Cooperar con el Presidente del CAICC en el establecimiento y cumplimiento del plan de trabajo
- Coordinar las actividades del Comité para cumplir en tiempo y forma con los compromisos adquiridos mediante el Plan de Trabajo
- Convocar a las reuniones de trabajo del Comité
- Circular los documentos necesarios y la agenda de las reuniones previamente a su realización
- Presentar al Presidente aquellos aspectos relevantes que se relacionen con las actividades del Comité
- Asegurar que en las reuniones sean tomados en cuenta los puntos de vista expresados por los diferentes participantes.

## Secretario

- Proponer vicepresidentes o sus reemplazos al CAICC
- Apoyar en el establecimiento de los comités
- Apoyar en el establecimiento de los alcances de los comités
- Monitorear la participación en los trabajos del CAICC y de los comités y reportar al Presidente de los comités que se encuentran inactivos o que incumplen reiteradamente sus compromisos
- Proporcionar informes periódicos del avance de los trabajos del CAICC y de los comités
- Actualizar el estatus de los miembros del CAICC y de los comités
- Mantener los registros correspondientes a los trabajos del CAICC y de los comités
- Convocar y organizar las reuniones de trabajo del CAICC
- Circular los documentos necesarios y la agenda de las reuniones del CAICC previamente a su realización
- Tomar nota de las decisiones tomadas en las reuniones del CAICC y hacerlas llegar a los participantes
- Preparar las minutas de las reuniones
- Apoyar en la definición de prioridades y metas en los trabajos del CAICC y de los comités
- Preparar la publicación definitiva de los documentos aprobados por el CAICC

## Participantes

- Asistir puntualmente a las reuniones a las que se convoque
- Revisar los documentos generados
- Aportar sus puntos de vista de una manera constructiva, puntual y ordenada
- Desarrollar en tiempo y forma las tareas asignadas por el Presidente del CAICC o el Vicepresidente del Comité en el que participe
- Contribuir en la medida de sus posibilidades y sus conocimientos con el desarrollo de las actividades del CAICC o del Comité en el que participe
- Integrarse a los grupos de trabajo que se formen para el desarrollo de los trabajos del CAICC o del Comité en el que participe
- Brindar retroalimentación a la organización que representa sobre los trabajos del CAICC con el fin de presentar posiciones que sean congruentes con el sentir de la misma.

## CAPITULO VII

### *Desarrollo de un documento normativo*

**Artículo 11º** Los documentos normativos deben desarrollarse de acuerdo con los siguientes principios:

- **Consenso.** Tomando en cuenta todos los intereses involucrados en el sector (clientes, usuarios, proveedores, prestadores de servicio, instituciones académicas y de investigación).
- **Visión global.** Elementos que satisfagan los puntos de vista de la industria y de sus clientes en el rango más amplio posible.
- **Orientación voluntaria.** Los documentos normativos tienen una orientación de mercado y por lo tanto tienen que estar basados en el involucramiento voluntario de todos los interesados que participan en el mercado.

Existen tres fases típicas en el proceso de desarrollo de un documento normativo. La necesidad del documento comúnmente es expresado por un sector, en este caso por el de Centros de Contacto, que comunica su interés a una entidad independiente e imparcial (en este caso el Instituto Mexicano de Telemarketing).

Una vez que se ha establecido la necesidad de un documento normativo se lleva a cabo la definición del alcance técnico del futuro documento. Esta fase es llevada a cabo por un grupo de trabajo en el que se involucran expertos del sector agrupados por la entidad que conducirá los trabajos necesarios.

Una vez que se cuenta con la definición de los aspectos técnicos que serán cubiertos sigue el proceso de discusión y formación del consenso necesario para establecer con detalle las especificaciones de los aspectos técnicos que cubrirá el documento.

La fase final consiste en la aprobación formal del documento normativo, contando con la aceptación de la mayoría de los participantes en el proceso, para proceder a su publicación.

La mayoría de los documentos normativos requieren de una revisión periódica, considerando que existen múltiples factores que pueden provocar la obsolescencia del documento: evolución tecnológica, nuevos métodos o materiales de trabajo, nuevos requisitos legales o regulatorios, entre otros. Tomando en consideración lo anterior, las prácticas internacionales consideran que cualquier documento normativo debe ser actualizado en un plazo que no exceda los cinco años.

Típicamente las etapas para desarrollar un documento normativo son las siguientes:

- Etapa 1. Propuesta
- Etapa 2. Preparación del documento
- Etapa 3. Discusión del Consejo o Comité
- Etapa 4. Consulta
- Etapa 5. Aprobación
- Etapa 6. Publicación

En ocasiones es posible contar como punto de partida con un documento previamente desarrollado, en cuyo caso podría pasarse directamente a la etapa de discusión.

## **CAPITULO VIII**

### ***Disposiciones Finales y Transitorias***

**Artículo 12°** La intención en todo momento de esta iniciativa y los vínculos que de ella se desprendan apelan a un sentido de honestidad e imparcialidad base sobre la cual se consideran los siguientes criterios y lineamientos para garantizar en toda acción la transparencia de la misma.

Nombramientos

Presidente

La iniciativa para los tres primeros años le será otorgada a la directora general del Instituto Mexicano de Telemarketing en su calidad de organismo imparcial, quién promueve en este sentido las iniciativas.

Vicepresidente

Los criterios para la designación consideran en su perfil los siguientes aspectos:

- Posición neutral de la persona que se postula.
- Análisis de su experiencia laboral, conocimientos en la especialidad dentro de la industria.
- Entrevista personal

**Artículo 12°** Las posiciones de Presidente y Vicepresidente no son consideradas como puestos vitalicios.

**Artículo 13°** Periodos

- I Las posiciones de Presidente y Vicepresidente se renovarán en un periodo de tres años o debido a la renuncia a estas.
- II La posición puede ser reelegible.

**Artículo 14°** Renuncias

Toda persona en las diferentes líneas dentro de la estructura que decida no continuar en colaboración con el CAICC, deberá notificar por escrito al secretario quién comunicará a la vez a todo el consejo además de hacer propuesta de reemplazo.

**Artículo 15°** **Confidencialidad de la Información**

Conscientes de la naturaleza sensible y de la relevancia de la información que se aporta para participar en este Foro todos sus integrantes se comprometen a manejar dicha información y toda la que se genere durante el proceso de evaluación y seguimiento con absoluta confidencialidad y a no destinarla a fines distintos a los de esta Iniciativa.

Debe considerarse que se deberá estar dispuesto a difundir los resultados de la iniciativa aprobada acotadas por los criterios de secrecía y propiedad intelectual que se defina.

La reproducción parcial o total de la información contenida en el documento NECC por cualquier medio físico o electrónico, estará sujeta a la aprobación por parte del Instituto Mexicano de Telemarketing y el Consejo Académico de la Industria de Centros de Contacto.

**Artículo 16°** El presente reglamento tendrá duración indefinida.

Acordado en México Distrito Federal a los seis días del mes de mayo del dos mil cuatro y en documento original.