



DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE
ÁREAS DE RECUPERACIÓN:

PANORÁMICA 360 DESDE LA PERSPECTIVA

INTEGRAL
DE RIESGO

DIPLOMADO



OBJETIVO GENERAL



A través de la metodología de **Solución de Casos** se proveerá al participante de **conocimientos prácticos, herramientas metodológicas, habilidades de análisis y toma de decisiones**, que le permitirán desarrollar las competencias suficientes **para abordar al interior de la organización, problemáticas reales en las que pueda utilizar lo aprendido para resolverlas** con acciones basadas en el conocimiento y la experiencia, trasladando simultáneamente lo aprendido, a un caso real de su empresa, cuyo desarrollo por el participante recibirá asesoría y evaluación por los profesores, a lo largo del programa.

Se llevará al participante a una experiencia **de uso real y práctico** de elementos de **planeación estratégica, construcción de herramientas metodológicas, análisis y solución de problemas, diagnóstico de las operaciones de recuperación, toma certera de decisiones, modelado de KPIs para Business Intelligence útil y productivo, uso de herramientas tecnológicas actuales (Apps), análisis, modelado de estrategias, pensamiento estratégico.**

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE ÁREAS DE RECUPERACIÓN PANORÁMICA 360 DESDE LA PERSPECTIVA INTEGRAL DE RIESGO

Un **proceso integral**, con todas las **áreas de la organización vinculadas sinérgicamente** y de manera estructurada es **imperativo para que la recuperación de activos tenga lugar**, garantizando de esta manera que la ejecución de las actividades dentro de su tramo de control, se mantengan agudamente **enfocadas** como un todo, **para el logro de los objetivos de organizacionales, facilitando los procesos y proveyendo** los medios que dentro de su responsabilidad les corresponda.

Esto implica una visión de **360 grados** donde el **enfoque de los esfuerzos individuales de todas las áreas** de la organización, **apuntan** hacia el cumplimiento de los **objetivos institucionales de recuperación**, fungiendo como elementos promotores del logro de las metas **siendo auténticos apoyos para que el área de cobranza cuente con todos lo que requiera para cumplir su misión.**

Es el **entorno actual el que obliga** al estratega a **ampliar su campo de visión mediante la adquisición de conocimientos, herramientas metodológicas y tecnologías así como habilidades de pensamiento estratégico de alto nivel**, que le permitan observar, desde **una nueva perspectiva las verticales del negocio** que inciden en la cobranza y que son **intersecadas por el Riesgo**, como un elemento siempre presente que debe tomarse sin falta en cuenta, para que el **diseño de las estrategias** sea auténticamente integral y vinculatorio sin dejar de lado ninguna de las vertientes clave.

ALGUNAS ENTIDADES QUE HAN PARTICIPADO EN ESTE DIPLOMADO:



INFORMACIÓN GENERAL



Formación requerida para la inscripción

- Ocupar una posición de perfil directivo o gerencial de alto nivel en áreas de recuperación, crédito, finanzas jurídico por al menos dos años.
- Deseable haber cursado como propedéutico los programas de ICM:
 - ✓ Habilidades de Gerenciamiento Táctico para Operar Áreas Cobranza
 - ✓ Gerenciamiento Estratégico para Potenciar Áreas de Cobranza:
- O SER Exalumno de un diplomado anterior

Modalidad del diplomado

- Sesiones de aula con un enfoque teórico práctico, de aprendizaje colaborativo.
- Solución de casos prácticos sobre necesidades reales de Centros de Cobranza.
- Solución con la metodología expuesta, de un caso real del participante, con asesoría del profesorado y como parte de la evaluación final.
- Trabajos de investigación.
- Lecturas complementarias.
- Tareas de aplicación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Asistencia del 80% mínimo a las sesiones.
- Entrega del 100% de los trabajos parciales de cada módulo.
- Solución del 100% de los exámenes de cada módulo.
- Presentación del examen final.
- Entrega y presentación del caso práctico.
- Entrega y presentación del caso real, como proyecto final.

DOCENTES

El plantel docente está integrado por profesionales con amplia experiencia en cada materia, aplicada a operaciones de cobranza y con un enfoque vinculatorio de proceso moderno integral.

CERTIFICADO OTORGADO

A los alumnos que cumplan con los criterios de evaluación recibirán un Diploma de Aprobación emitido por la Universidad Anáhuac en conjunto con ICM.

ENTORNO ACTUAL DE LA COBRANZA

Visión de Expertos

Administración del Riesgo como Componente Transversal Fundamental en la Estrategia de Recuperación

Marco Regulatorio Actualidad y Tendencias

Las Mejores Prácticas de Reclutamiento, Selección, Capacitación y Desarrollo para el Control del Ausentismo y Rotación

El Nuevo Ecosistema de Plataformas y Desarrollos Tecnológicos para Cobranza

LLEGAR A UN OBJETIVO ESTRATÉGICO DE ALTO NIVEL

Metodología Estratégica

Establecimiento del objetivo

Declaración de la Visión y Misión
Análisis de Problemas
Esquemas de Solución
Determinación de Metas
Riesgo, Regulación, Rentabilidad

Diseño de la estrategia

Pensamiento Sistémico
Niveles de Ejecución
Los 3 Planos
Mapa Estratégico
Segmentación Estratégica
Selección de Canales
Tecnología de Planeación
Tecnología de Colaboración
Tecnología de Recuperación
Service Profit Chain

TEMARIO



EJECUCIÓN

Herramientas de Operación

- Modelo de Gestión
- Modelo de Retribución
- Modelo de Incentivos
- Determinación de Capacity & WFM
- Tecnología de Gestión Telefónica y en Campo
- Marketing de Cobranza
- Herramientas de Coaching
- Liderazgo Situacional
- Reconocimiento, Recompensa, Reforzamiento
- Gammification

Herramientas de Control

- Modelo de Calidad
- Indicadores Diagnósticos
- Indicadores Estratégicos
- Indicadores de Experiencia del Cliente
- Indicadores de Recursos Humanos

Herramientas de Análisis

- Modelado de Indicadores
- Modelo de Medición
- Modelo de Forecast
- Dashboard
- Big Data

PROFESORES



Martha Cepeda

Martha Cepeda estudió matemáticas y una maestría en inteligencia artificial en la UIUC (Universidad de Illinois en Urbana Champaign). Desde hace más de 15 años colabora en el diseño, comercialización e implementación de soluciones que ayudan a mejorar la recuperación en cobranza en carteras de cientos de miles y millones de cuentas. Sus especialidades incluyen la automatización de flujos integrados a procesos y bots, incluyendo medios digitales como SMS, whatsapp, messenger y RCS. Entre sus clientes se encuentran los principales bancos del país, empresas de servicio, gobierno y agencias de cobranza. Ha colaborado por más de 10 años como speaker e instructora en varias Convenciones de Cobranza tanto nacionales como internacionales, es autora de 3 libros con más de 1 millón de ejemplares vendidos en México y ha recibido diversos premios como la Presea Bernardo Quintana Arrijoja, la beca Fulbright García Robles y el reconocimiento a mejor maestro por parte de la Universidad Anahuac.



Humberto Fuentes

Licenciado en Derecho, egresado de la Universidad Autónoma de Morelos, UAM, cuenta con una Especialidad En Derecho Laboral y diversos diplomados en Derecho Fiscal en el Centro de estudios Fiscales del D.F., Diplomado en Derecho Mercantil, Diplomado en Cobranza.

Actualmente se desempeña como:

Socio y titular del Despacho Jurídico: "Corporativo Jurídico Empresarial de México, S. C."

Asesor jurídico de Banco Nacional de México S.A.

Abogado de Banca Santander Serfin S.A.

Abogado de AXTEL S. A. de C.V.

Abogado de Liverpool S.A. de C.V.

Abogado Mercantil del Fideicomiso Funtec Bancomer

Gerente Consultor de Crédito y Cobranza de Grupo textil Mazal y Grupo textil Irtá con 5 empresas de grupo en México D.F.

PROFESORES



Joaquín Peña Velázquez

Ingeniero en Sistemas Computacionales por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México, y Egresado del Colegio de Graduados en Alta Dirección.

Socio Director de ICM y Director de Consultoría, donde dirige el desarrollo de modelos estratégicos, procesos, modelos de medición e implementación de proyectos de desarrollo de unidades de crédito y cobranza en México y Latinoamérica.

CEO y Socio Consultor de Lemonade Solutions y Lemon tree, donde también dirige y participa en los servicios de desarrollo de negocios a través de modelos estratégicos, implementación de procesos de misión crítica, desarrollo del capital humano e integración de tecnología, en México y Latinoamérica. Es co autor del Estándar de Operación en Cobranza de Consumo, ESOC de ICM.



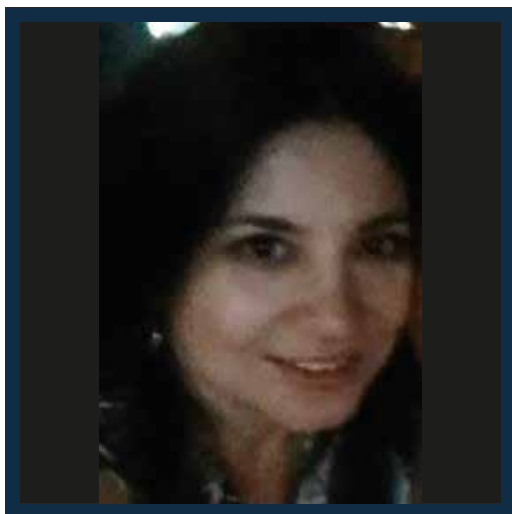
Fernando Ferro

Cuenta con más de 40 años de experiencia profesional en Banca, como vicepresidente de importantes entidades bancarias en el desarrollo e implementación de proyectos relacionados con el sistema financiero y gestión de riesgos, tecnología de la información, planeación estratégica, financiación de proyectos públicos y privados, y de los modelos de atención para los diferentes segmentos de clientes y de mercados.

Ha dirigido y participado exitosamente en iniciativas de negocios y procesos de cambio, innovación e implementación metodológica y tecnológica en bancos de diversos tamaños y grandes organizaciones e igualmente participado en negociaciones dentro de Juntas Directivas, Directorios y en ambientes regionales e internacionales.



PROFESORES



Verónica Sánchez Granados

Socio Director de Factor Uno, Consultoría especializada en procesos de Desarrollo Comercial, Talento y Hunting disruptivo, donde dirige el desarrollo de modelos estratégicos, procesos, así como la comercialización de productos orientados a la atracción y retención de talento comercial y de alta dirección.

Su experiencia como consultor ha destacado en empresas de Tecnología, Call Center, Manufactura y Consumo, destacando sus resultados en el incremento de las ventas y rentabilidad de los negocios a través de la atracción de talento especializado y modelos comerciales disruptivos.

Ha sido Director para Latinoamérica de Fidelity Marketing, así como destacado como responsable de las áreas de Recursos humanos en empresas como Ticketmaster, Mabe, Pays Coronado, Cosphere Consulting Group entre otras.



Luis Eduardo Pérez Mata

Instructor y Conferencista Internacional especializado en temas de investigación y análisis de crédito, negociación asertiva, cobranza, motivación y temas asociados al desarrollo del crédito.

En este sentido he sido invitado a varios países a dictar conferencias e incluso impartido sesiones de diplomado para el Tecnológico de Monterrey en los campus de Tampico, Cd. Victoria, Puebla y Chihuahua.

Soy además miembro del "Profit Centered Credit Group" que es un grupo internacional integrado por profesionales de diversos países certificados en la metodología Profit System of B2B Credit Management.

He desarrollado hasta el día de hoy más de 20 programas de capacitación que se han impartido en repetidas ocasiones en distintos países.



PROFESORES



Raúl Monterrosa Meraz

Raúl Monterrosa es Consultor Senior e Instructor especializado en Cobranza y Métodos Estratégicos de Planeación, participa en procesos de optimización de resultados operativos, financieros y de gestión para empresas en México y otros países del continente. Ingeniero en Electrónica, CEO y Socio de CAB, cuenta con más de 20 años de experiencia colaborando en puestos directivos en empresas nacionales e internacionales de los sectores financiero, telecomunicaciones, comercial e industria de la transformación.



INFORMACIÓN DE LAS SESIONES:

Horario

Viernes de 8:00 am a 6:00 pm (9 hrs. lectivas)
Sábados de 8:00 am a 2:00 pm (6 hrs. lectivas)

Calendario:

MÓDULO	TIEMPO	FECHAS
INTRODUCTORIO I	15 hrs.	17 y 18 de mayo
INTRODUCTORIO II	15 hrs.	21 y 22 de junio
MÓDULO I	9 hrs.	2 de agosto
MÓDULO II Parte 1	6 hrs.	3 de agosto
MÓDULO II Parte 2	15 hrs.	23 y 24 de agosto
MÓDULO II Parte 3	15 hrs.	20 y 21 de septiembre
MÓDULO III Parte 1	15 hrs.	18 y 19 de octubre
MÓDULO III Parte 2	15 hrs.	8 y 9 de noviembre
FORO DE CASOS	5 hrs.	23 de noviembre

Sede:
Edificio de Posgrado de la Universidad Anáhuac Norte

INVERSIÓN

Costo por Participante

\$39,750.00 más IVA

*Planes de pago en 6 mensualidades

FORMAS DE PAGO

Transferencia Bancaria

Depósito en Ventanilla

Tarjeta de Crédito / Débito

Paypal

Cheque

DESCUENTOS

10% a Exalumnos de Universidad Anáhuac

20% de Descuento Asociados APCOB

15% a Exalumnos de Diplomados de ICM

10% al inscribirse 3 o más personas de la misma empresa

* Estos descuentos no son acumulables

ESTANDAR ICM

Este Programa de formación cubre los 214 lineamientos del Estándar de Operaciones de Cobranza ICM – EOCO-BICM-V13 para la Certificación del Proceso Integral de Áreas de Cobranza.

Para más información sobre el estándar consulte:

<http://icmcredit.com/quehacemos.html>



www.icmcredit.com

