

CONVECOB
2024

***El único evento
especializado en
cobranza.***

***El poder humano, la innovación y tecnología en la industria de la
Cobranza.***



25, 26 Y 27
SEPTIEMBRE 2024

Sede: Hotel Bel Air Collection WTC

Dakota 95, Nápoles, Benito Juárez, CDMX

¡Este es el evento que te conviene!





Escalera para ingresar al 1er. piso, sede del evento.

CONVECOB
2024






Al ingresar al 1er. piso , lugar para la Convención, se encuentra un pasillo 15 Mts. de largo por 3 Mts. de ancho donde se pueden colocar banners de 1.80 por 0.80 cm para promocionar servicios.

- ✓ **A la derecha, el área de registro, patrocinadores y relaciones publicas.**
- ✓ **Al finalizar a mano izquierda , el salón de conferencias y salón de stands para proveedores.**





**OCAMPO CANO Y ASOCIADOS
BUFETE JURÍDICO S.C.**

**+ 37 AÑOS DE EXPERIENCIA
NOS RESPALDAN**

Expertos en Recuperación de
Cartera Vencida Extrajudicial
a Nivel Nacional

- Automotriz
- Financiera
- Comercial
- Hipotecaria

contacto@ocampocano.com.mx
553689-0520
www.ocampocano.com



GAL ECA aliados



AMBA DISEÑO



CONVECO 2023



OS



CONTACT CENTER

34 AÑOS DE EXPERIENCIA

Cobranza, ejecución, desarrollo, toma de acciones, prevención y gestión de riesgos, y Justicia (B2B y B2C)

- ✓ Certificados en normas ISO 9001 y 27001
- ✓ Apego a la normatividad vigente
- ✓ Clientes satisfechos con 10 años de colaboración promedio
- ✓ Seguros y corresponsales con presencia estratégica en la república mexicana
- ✓ Socios fundadores de APCOB y LATINCOB desde 1998

Contáctanos y conoce cómo podemos potenciar tu negocio juntos

contacto@ccvoac.com.mx
www.ccvoac.com.mx
 C3A Contact Center



CMG

"LA MEJOR SOLUCIÓN EN CONTACT CENTER PARA COBRANZA, VENTAS Y SERVICIOS FINANCIEROS"




PAIS DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA



CONVECO 2023

PROFESIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN

MODULO DE INFORMACIÓN
Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

PROFESIONALIZANDO LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL

- OBTÉN TU CERTIFICADO DE BACHILLERATO TÉCNICO PROFESIONAL EN COBRANZA EXTRAJUDICIAL
- EDUCACIÓN DUAL. COMBINA EL APRENDIZAJE EN AULA Y LA PRÁCTICA EN LAS EMPRESAS DE COBRANZA.




BOLSA DE TRABAJO.
SOLICITA AQUÍ TU REGISTRO E INCORPÓRATE A LAS EMPRESAS DE COBRANZA



OB
NACIONAL
TU M
DALI
CON
HAB
ACTI



*Vestíbulo principal.
Área para Patrocinadores y zona de relaciones públicas.*





A la izquierda, salón de conferencias a la derecha salón de Stands de proveedores.

CONVECOB
2024





Eventos previos a la CONVECOB 24

- *Conferencia. Li. Hugo Nicolas Pérez González*
Las prácticas profesionales y la educación dual del CONALEP. *30 de agosto 17:30 horas.*
- *Conferencia. Lic. Alejandro Ocampo Cano*
35 años y más qué contar de la cobranza. *5 de septiembre 17:00 horas.*
- *Conferencia. Lic. Gerardo Velázquez*
IA en evolución: Impacto en el equipo humano de los centros de Experiencia del cliente en México. *12 de septiembre 17:00 horas.*
- *Conferencia. Francisco Rogelio Sortillon Herrera*
Tecnología para la cobranza y la transición y migración de la nube. *19 de septiembre 17:00 horas.*

Si te interesa actualizarte en las nuevas tendencias, estrategias y nuevas tecnologías de la industria de la cobranza, ¡ este es el evento que te conviene!



Índice.

- *Preámbulo.*
- *Visión de la APCOB.*
- *Eventos previos.*
- *Líneas estratégicas.*
- *Referentes estratégicos.*
- *Conferencistas lideres ampliamente reconocidos por sus conocimientos y experiencia en la Industria de la cobranza que influyen directamente en la operación día a día.*
- *Programa:*
 - ✓ *25 de septiembre, 2º. Encuentro de Proveedores.*
 - ✓ *26 de septiembre, 2º. Encuentro Nacional de administradores de Cobranza extrajudicial.*
 - ✓ *27 de septiembre, Conferencias y conversatorios.*
- *Modalidades para incorporarse.*



Eventos previos a la CONVECOB 24

CONVECOB
2024



Lic. Hugo Nicolas Pérez González
Secretario Académico CONALEP

Es Licenciado en Economía por la Universidad de Guadalajara, y obtuvo el grado de Maestro en Administración Pública y el posgrado en Operaciones de Comercio Exterior, impartidas por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), en donde tuvo la oportunidad de desempeñarse también como catedrático- investigador.



Lic. Sergio Alejandro Ocampo Cano

Licenciado en derecho, con más de 35 años de experiencia en cobranza extrajudicial y extrajudicial, actualmente titular de la empresa Ocampo Cano y Asociados Bufete Jurídico S. C.



Lic. Gerardo Velázquez Gómez

Administración de Empresas con estudios complementarios de Mercadotecnia en el ITESM. Trayectoria de más de 25 años de experiencia en puestos operativos, gerenciales y directivos en la industria de Centros de Contacto, actualmente desempeñando el cargo de Consultor en el área de Servicios Profesionales del IMT.



C.P. Rogelio Sortillon Herrera.

Contador Público, diplomado en Administración, cursos de especialización, 31 años de experiencia, actual socio director Corporativo de Servicios LEGAXXI S.C

Preámbulo.

La Convención Nacional de Cobranza - CONVECOB - tiene su origen en el año de 2005 en el seno de nuestra Asociación, en los años posteriores se adecuó a las necesidades de su tiempo. Al retomarla en el año 2022, aspiramos a fortalecer la confianza de nuestros clientes, asociados y proveedores, con el ánimo de seguir impulsando la fuerza de nuestra industria que cada vez es más importante.

La digitalización y las nuevas tecnologías como palancas de crecimiento económico suponen una enorme ventaja competitiva, el cambio es inminente, va a producirse con o sin nosotros.

Es decir, sí, cuando es sí, y no, cuando es no, porque lo que se diga de más solo complica.

La Convecob, es transversal, considera presentación de ofertas y servicios de proveedores mas reconocidos, talleres, conferencias y conversatorios donde expertos comparten consejos y conocimientos para que participen los responsables de la operación, de la administración del talento humano y de la dirección de las empresas además de proporcionar oportunidades para establecer conexiones estratégicas, oportunidades de negocio, contactos, reuniones sociales. y prepararte para los nuevos retos que enfrentarán las empresas de cobranza en el futuro cercano.

Si te interesa actualizarte en las nuevas tendencias, estrategias, innovaciones y nuevas tecnologías de la Industria de la Cobranza, ¡ este es el evento que te conviene !

Visión de la APCOB.

Nuestro compromiso como asociación es seguir profesionalizando año con año la industria de la cobranza en beneficio de nuestros asociados, clientes, acreditados y proveedores apoyados con el reconocimiento de los siguientes sectores:

- **Productivo.** *Presidir el Comité de gestión por competencias de cobranza extrajudicial y judicial a nivel nacional.*
- **Educativo.** *Llenar el vacío que significaba el no tener una carrera técnica para la Cobranza extrajudicial, hoy en día en coordinación con el Colegio Nacional de Educación Profesional técnica – CONALEP- se imparte como una especialidad en las carreras a nivel bachillerato de Administración, Contabilidad y Asistente de dirección y próximamente como “Técnico bachiller para la administración y ejecución de la cobranza”*
- **Laboral.** *Estar acreditada como una Entidad Certificadora y Evaluadora –ECE- del Consejo nacional de normalización y certificación de competencias- laborales - CONOCER- para evaluar de manera presencial y a distancia y certificar a nivel nacional a los trabajadores que se desempeñan en la industria de la cobranza extrajudicial.*

Construyamos una Asociación con pensamiento y decisiones colectivas.

 *Referentes estratégicos.*

CONVECOB
2024



Líneas estratégicas.

Ser un foro para la comunidad de la industria de la cobranza



- *El poder humano, la innovación y la tecnología en la industria de la Cobranza.*



- *Profesionalización de la Cobranza.*



- *Ciberseguridad y prevención de fraudes.*

Fecha: 25 de Septiembre 2024

Hora	Actividades
08:00-08:30	Registro de asistentes
08:30-09:00	Asignación de salones de trabajo . 1º. Encuentro de Proveedores . El poder humano, la innovación y tecnología en la industria de la Cobranza. Dirigido a : Directores, Asesores, Gerentes, Coordinadores, Supervisores, Jefes de piso e informática y a fines, 240 participantes en 2 salones y proveedores participantes con stand. Cada proveedor contara con 15 minutos para la presentación de sus ofertas y 5 minutos para preguntas y respuestas.
9.00 a 18:00	Sesiones..
12:00 a 12:20	Receso.
14:30 a 16:00	Comida.
18:00 a 18: 30	Conclusiones y clausura del evento.



Proveedores de la APCOB.

CONVECOB
2024

ATENTO



PENTAFON
CONTACT CENTER & CXSP
EXPERTOS EN COBRANZA

Nuxiba®

VOICES

LikeNuuk
Tu aliado digital



Jezapps
Innovation

FIPROS
Organizarte es fácil

Layer1

Sixbell

MILLS JAMES

Directo

NomiXpert

CYFSA
DIGITAL

MÉDULA
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

net2phone

VIVARO
TELECOM

convergía
The PanAmerican Connectivity Company

NEO CENTER



YU móvil

círculo
laboral

círculo
de crédito

Alternativa MDI
Marketing Digital Integral

CDO
certificación
digital online

sodio
el cambio es lo único constante



Spartan Geek
Comparateca SAPI de CV
COM130201ILO

NYCE
A QIMA COMPANY



CORREOS
DE MÉXICO

PolIEDro
digital

TRADIS
NORDAM
WWW.TRADISNORDAM.COM
RECONOCIMIENTOS
FINOS

esmt

cobrit

Si te interesa actualizarte en las nuevas tendencias, estrategias, innovaciones y tecnologías de la Industria de la Cobranza , ¡ este es el evento que te conviene !



Fecha: 26 de Septiembre 2024

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 1 de 2
08:30-09:00	▪ Asignación de salones de trabajo	

2º. Encuentro Nacional de administradores de Cobranza extrajudicial.

Participantes.

- Gerentes, Coordinadores, Supervisores, Jefes de piso, de operaciones y Proveedores de tecnología.

📌 Taller: De la cobranza tradicional a la inteligencia artificial. I.A.

Concepto: Mesas de trabajo con 10 integrantes, 9 administradores y/o operadores de los procesos para la recuperación de adeudos de la cobranza extrajudicial y 1 proveedor de tecnología.

Objetivos:

- Compartir información, conocimientos y actualizar e incrementar las habilidades de los equipos de la cobranza tradicional.
- Identificar las actividades rutinarias y con el conocimiento de tecnología de vanguardia, mejorar los desempeños de los colaboradores, buscar disminuir los costos de operación y la rotación de personal.
- Aprovechar el apoyo que proporciona la Inteligencia Artificial y aplicarla en las actividades rutinarias.
- Pasar del análisis de los datos duros a la generación de estrategias para potenciar las acciones de cobranza extrajudicial, descubrir nuevas formas para generar valor y modelos de negocio innovadores.
- Desarrollar habilidades para conocer, analizar y pronosticar eventos y comportamientos que permitan profesionalizar la actividad de la industria de la cobranza, fomentar las mejores prácticas, y
- Dejar huella señalando el camino.



CONVECOB
Convención Nacional de Cobranza
Convecob 2023
CDMX
26 & 27 Octubre de 2023
Hotel Bel Air Collection WTC

Diferenciar DIO's X edo en cada campaña
• Analizar rangos de edades para elegir canales de comunicación
ejem => millenials - 2 vía
• Separación por bucket para determinar
ofertas y ofrecimiento
de SALDOS
EL DATO: fecha de apertura
de cobranza para saber
CREDITABILITY al que pertenece el EL
datos:
todo X asesor en 1 solo click ejem.
RPC x herramienta PTP y CE
cobranza gral contera
herramienta
cobranza - best time

BIENVENIDOS
CONVECOB
2023
E INNOV



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

Fecha: 26 de Septiembre 2024

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 1 de 2
08:30-09:00	▪ Asignación de salones de trabajo	
9:00- a 9:10	Sala 1. Administración y operación de los procesos de cobranza tradicional y vía la I.A.	
	Palabras de bienvenida.	
9:10 a 9:55	<input type="checkbox"/> Conferencia: - Hackeando la productividad del equipo de cobranza	
09:55 a 10:40	<input type="checkbox"/> Conferencia. - La importancia en la gestión personalizada y como impacta en la recuperación	
10:40: a 11:25	<input type="checkbox"/> Dinámica de reactivación de deudores y planes de pago	
11:25 a 11:45	Receso.	
11:45 a 14:00	Ejercicios prácticos.	
	<input type="checkbox"/> Recepción, preparación y guarda del portafolio para la recuperación de adeudos.	
	<input type="checkbox"/> Selección de medios para el contacto con el acreditado y desarrollo ordenado de los procesos	
14:00 a 15:30	Comida.	
	<input type="checkbox"/> Indicadores clave para la administración de los portafolios y análisis e interpretación de los reportes.	
15:30 a 18:30	<input type="checkbox"/> Identificación de escenarios de valor y aplicación de acciones para potenciar la recuperación..	
18:30 a 19:00	Conclusiones y clausura.	

Nuestros profesionales que comparten sus conocimientos y experiencias de su actividad diaria en la industria de la cobranza participaran generosamente en los talleres.

Sala 1º. Encuentro Nacional de administradores de Cobranza extrajudicial.

**CONVECOB
2024**



C.P. Rogelio Sortillon Herrera.

Contador Público, diplomado en Administración, cursos de especialización, 31 años de experiencia, actual socio director Corporativo de Servicios LEGAXXI S.C



Mtro. Gérard Glorieux González

Director Ejecutivo de EY con una trayectoria de más de 24 años en consultoría de negocios, especializado en el sector financiero en México y Latinoamérica. Como líder de la práctica de cobranza de EY para la región norte de Latinoamérica, ha impulsado proyectos transformacionales en más de diez países, logrando mejoras significativas en productividad y eficiencia operativa, así como en la optimización de reservas de crédito. Su competencia integral se extiende desde la concepción de estrategias y modelos operativos hasta la reingeniería de procesos y la implementación de plataformas tecnológicas.



Ing. Daniel Arturo Matamoros Montejano.

estudió la licenciatura en Ingeniería Industrial y de Sistemas en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey campus Puebla y cuenta con un Diplomado en “Applied Business Analytics” por el MIT Sloan Executive Education. También cuenta con certificaciones en Metodologías Ágiles para el desarrollo de proyectos.



Lic. Alfredo Carmona Barajas.

Licenciado en Derecho con maestría en Alta Dirección por la Universidad del Tepeyac, con más de 28 años de experiencia en la recuperación de cartera. Fue la cabeza de cobranza del 2016 al 2018 en PriceShoes, empresa líder en colocación de productos multinivel a préstamo con presencia en todos los estados de la república. Esto le permitió solidificarse como líder en cobranza al coordinar a miles de gestores a nivel nacional

Nuestros profesionales que comparten sus conocimientos y experiencias de su actividad diaria en la industria de la cobranza participaran generosamente en los talleres.

Sala 1º. Encuentro Nacional de administradores de Cobranza extrajudicial.

**CONVECOB
2024**



Lic. Héctor Solá Trejo

Licenciatura y un Postgrado en Finanzas Bursátiles en el ITAM. Cuenta con un Postgrado en Dirección Estratégica en Cobranza y Recuperación en la Universidad Anáhuac, La Universidad de Newport de San Diego California, le otorgó el grado de MBA con especialidad en Finanzas.



Raúl Eduardo Aragón Kramanues

Head of National Collections Strategy en Coppel S.A. de C.V.



Lic. Edgar Fernando Acuña Gama

Estudió la carrera de derecho con especialización en la administración de RRHH, es Maestro en Derecho empresarial Corporativo y actualmente Doctorante en Derecho e Investigación Jurídica, cuenta con más de 20 años de experiencia en la industria de la cobranza.

Fecha: 26 de Septiembre 2024

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 1 de 2
08:30-09:10	▪ Asignación de salones de trabajo	

Profesionalización de la Cobranza.

Sala 1-Seminario : Administración del Talento Humano.

Participantes

09:10- 09: 55

- Titulares de la administración del Talento Humano, laboral, capacitación, gerentes, coordinadores, supervisores, jefes de piso y funciones equivalentes .

Concepto: Mesas de trabajo con 10 integrantes, para compartir información y conocimientos, nuevas tecnologías y conocer las opciones para el reclutamiento, salario emocional, capacitación, evaluación y certificación de los trabajadores para agregar valor a su desempeño y favorecer la disminución de la rotación.

Objetivos:

- Compartir información para ofrecer experiencias y mejorar el trabajo cotidiano.
- Conocer y analizar las ofertas tecnológicas para facilitar el reclutamiento y profesionalización de los trabajadores de la industria de la cobranza e identificar los costos duros y ocultos de la deserción.
- Conocer técnicas y prácticas para y satisfacer y retener a los líderes y hacer de esto la mejor inversión de una empresa.
- Proporcionar opciones para lograr que los trabajadores no solo quieran ir a trabajar, si no que sientan que hacen la diferencia.
- Proporcionar información sobre el actuar al recibir requerimientos y/o visitas de la S.T.P.S.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

CONVECOB
2023
PROFESIONALES & INVESTIGACIÓN

Documento referente
para evaluar y certificar
la competencia de las
personas.

- Conocimiento
- Habilidades
- Destreza
- Actitud



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

Fecha: 26 de Septiembre 2024

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 1 de 2
08:30-09:00	▪ Asignación de salones de trabajo	
	Sala 2.	
9:00 a 9:10	El talento humano en la Cobranza.	
9:10- a 10:10	☐ Conferencia. - Reclutamiento digital, salario emocional y la disminución en la rotación de personal.	
10:10 a 11:25	☐ Convenio de colaboración APCOB-CONALEP. - Oferta educativa Nacional - Carrera técnico bachiller para la administración y ejecución de la cobranza.	
11:25 a 11:45	Receso.	
11:45 a 12:30	☐ Prácticas profesionales, Educación dual y su relación con las empresas de la asociación. - Bolsa de trabajo	
12:30 a 14:00	☐ Conferencia. - Calidad de la gestión.	
	- Evaluación de la calidad de gestión individual y de grupo.	
14:00 a 15:30	Comida.	
15:30 a 16:30	☐ Impulso a la profesionalización del talento humano. - Capacitación del talento humano en base a su desempeño para la gestión.	
	- Evaluación y Certificación de competencias laborales.	
	- Promoción y bajas del personal.	

Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

Fecha: 26 de Septiembre 2024

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 1 de 2
08:30-09:00	▪ Asignación de salones de trabajo	
16:30 a 17:30	<input type="checkbox"/> - Detección y retención de talento humano y desarrollo de lideres.	
17:30ª 18:30	<input type="checkbox"/> Atención a requerimientos laborales de la S.T.P.S. - Notificaciones. - Visitas de inspección.	
18:30	Conclusiones del evento.	

Nuestros profesionales que comparten sus conocimientos y experiencias de su actividad diaria en la industria de la cobranza participaran generosamente en los talleres.

CONVECOB
2024

Sala 2. El talento humano en la Cobranza



Lic. Cristian Fraga Lagos

Estudió la licenciatura de Administración de Negocios Internacionales en la Universidad de las Américas y cuenta con diversos estudios en Negocios, Innovación, Marketing y Habilidades Directivas en distintas instituciones en Europa, Estados Unidos y México.



Lic. Felipe Ojeda Latorre

es Co fundador de COBRIT una empresa de Inteligencia Artificial para Cobranza, es un profesional con amplia experiencia en empresas TIC especializado en servicios transaccionales, autenticación y validación de información basada en inteligencia de negocios y sistemas de datos distribuidos.

Ing. Alan Ramírez Flores

Ingeniero industrial por el Instituto Politécnico Nacional, cuenta con una maestría en Dirección de Empresas por la Universidad Anáhuac, y ha sido honrado con el título de Doctor Honoris Causa por la Cumbre Mundial del Conocimiento. Actualmente, está cursando un Programa de Alta Dirección en IESE Business School en Madrid, España. presidente del Grupo Empresarial COPERVA.



Lic. Gabriel Higareda Orozco.

Abogado, con diplomados en Derecho Mercantil, Crédito y Cobranza, actual Tesorero de la APCOB, ex tesorero del IMPCOB y de LATNCOB, ex presidente de la Comisión de Competencias Laborales, 30 años de experiencia en cobranza y director general de la Empresa Recuperación Contenciosa S.C.



Lic. Humberto Fuentes Martínez

Catedrático y abogado litigante en materia laboral, actualmente Titular de la empresa Corporativo Jurídico Empresarial de México, S.C.



Lic. Juan Crisóstomo Carreño Escorcía

Abogado litigante en materia laboral actualmente titular de la empresa Corporativo de la empresa Corporativo Jurídico y de Administración, S.C.





Conferencias y conversatorios. 27 de septiembre

☐ Inauguración.

Maestro Arturo Pontifes Martínez Director del Conalep, Lic. Juan Manuel Ruiz Palmieri Director de círculo de crédito, Lic. Ma. Eugenia García Aguirre Directora del Instituto de teleservicios y distinguidas personalidades de la academia y de la industria de la cobranza.

Entrega de reconocimientos al personal Docente del Conalep que hizo posible la “1ª. Generación de Técnicos Bachiller para la Administración y ejecución de la Cobranza.”

Conferencias y conversatorios.

Fecha: **27 de setiembre**

Hora	Actividad
8.00 a 8.30	Registro de asistentes. Lic. Giovanna
9.00 a 9.15	<input type="checkbox"/> Inauguración. - Entrega de reconocimientos al personal Docente del Conalep de la “1ª. Generación de Técnicos Bachiller para la Administración y ejecución de la Cobranza.”
9.15: a 10:00	
10:00 a 11:30	Conferencia. <input type="checkbox"/> Impacto de la Inteligencia Artificial en los centros de contacto. - Beneficios y desafíos. - Estrategias para potenciar los indicadores. - Preguntas y respuestas.
11:30 a 12:00	Receso .
12:00 a 14:30	Conversatorio: Coordinador: . <input type="checkbox"/> Ciberseguridad y prevención de fraudes. - Protegerse, detectar y responder. - Regulación y obligaciones de las empresas de cobranza. - El factor humano y su desarrollo cultural para la Ciberseguridad y prevención de fraudes. - Ataques informáticos, sus consecuencias y sus previsiones. - Preguntas y respuestas.

Fecha: **27 de setiembre** Conferencias y conversatorios.

Hora	Actividad
14:30 a 16:00	Comida.
16:00 a 18:00	<input type="checkbox"/> Conversatorio. Coordinador: De la cobranza tradicional a la digital. <ul style="list-style-type: none">- Riesgos, retos y oportunidades de la I.A. y su impacto en la planta laboral de los centros de contacto.<ul style="list-style-type: none">- Expectativas y/o ajustes de corto y mediano plazo en la gestión para la recuperación de adeudos.- Ventajas y desventajas del resguardo de la información por medios tradicionales y en la nube.- Cultura para la Ciberseguridad y prevención de fraudes.
18:00 a 19:00	<input type="checkbox"/> Conferencia Crear para crear. Gabriela.
19:00	<input type="checkbox"/> Clausura.

Nuestros profesionales que comparten sus conocimientos y experiencias de su actividad diaria en la industria de la cobranza generosamente participaran en las Conferencias y conversatorios.

Conferencia: Impacto de la Inteligencia Artificial en los centros de contacto



Lic. Ma. Eugenia García Aguirre

Licenciada en Ciencias de la Comunicación, con Posgrado en Mercadotecnia. Es directora general del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) y de la Revista ContactForum, presidenta y fundadora del Consejo para la Competitividad de la Industria de Centros de Contacto y Relacionamento (CompetiCER)



Ing. Marcelo Rodrigo Herrera Inostroza

Ingeniero Mecánico por la UTFSM de Chile, MBA Internacional con Especialidad en Operaciones y Calidad, por parte de UPM de España; Master CX y Gestión Avanzada de Centros de Contacto por IMT y Universidad Anáhuac; Certified COPC CX Implementation Leader R7.0; Master Black Belt por Telefónica Internacional, Agile Coach International por World AEDAIT; además cuenta con certificaciones como Master Scrum; Líder en Gestión Avanzada del Negocio en Contact Centers, Experto Internacional en Remote Worker.



Lic. Erika Ugarte Bayró

Licenciada en Administración de Empresas y Marketing en la Universidad San Ignacio de Loyola, especializaciones en Inteligencia de Negocios por el INCAE y en Negociación en el Tecnológico de Monterrey, así como especializaciones en Habilidades Directivas por la UCIK. Cuenta con una Maestría en Ciencia Política de la Pontificia Universidad Católica del Perú, y con estudios en Diseño de Políticas Públicas en la prestigiosa George Washington University.

Nuestros profesionales que comparten sus conocimientos y experiencias de su actividad diaria en la industria de la cobranza generosamente participaron en las Conferencias y conversatorios.

**CONVECOB
2024**



PhD José Manuel Barbosa Robledo

Licenciado en Administración de empresas, con especialidad en Mercado de Dinero, Maestro en Finanzas y Doctor en Humanidades por la Universidad Anáhuac México. Certificado ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) como "Promotor de Valores y Sociedades de Inversión" y certificado como Especialista en Prevención de Lavado de Dinero (ACAMS) Con 30 años de experiencia en el Sector Financiero en donde se ha desempeñado en diversas áreas como: Finanzas, Administración de Riesgos, Mercados Financieros en Global Banking and Markets, Tesorería, Auditoría, Actualmente director general adjunto de operaciones de Scotiabank.



Lic. Eugenio Fonseca León

Ingeniero Industrial por Universidad La Salle, MBA por la UDLA. Vicepresidente Operaciones en Konfio, con una trayectoria de más de 28 años en sectores Financieros y de Servicio donde ha desempeñado diversas funciones liderando múltiples procesos operativos y estratégicos para México, Latinoamérica y Globales en American Express, BBVA, UBER y actualmente Konfio en operaciones como Servicio a Clientes, Cobranza, Telemarketing, KYC, Logística, Capacitación, Back Office, Calidad, MIS, entre otros.



Adolfo Grego Kibrit

Director Ejecutivo de Tecnología y Cómputo Forense de Mycros Electrónica S.A. de C.V, cuenta con más de 25 años de experiencia en Ciberseguridad, Inteligencia y Manejo de Riesgos, tiene amplia experiencia en los rubros de Seguridad Nacional, Seguridad Pública y Seguridad Privada tanto en México como en otros países.



Dra. Erika Mata Sánchez

Actualmente es CISO de Servicios Financieros Coppel y Directora de Prevención de Fraudes de Grupo Coppel. Adicionalmente, es asesora independiente, catedrática e instructora en diferentes maestrías, diplomados, y seminarios de ciberseguridad en el Tec de Monterrey, Fintech-U de la UNAM, la Universidad Iberoamericana



Lic. Bernardo González Rosas

Es licenciado en Administración de Empresas con especialidad en Finanzas por el ITAM, máster en Políticas Públicas por la Universidad de Georgetown. Profesor de finanzas públicas en el ITAM y en la Universidad Iberoamericana. Ex presidente de la AMAFORE y de la CNBV, donde se encargó de redactar la Ley fintech México, jefe de unidad de banca valores y ahorro en SHCP. Trabajo durante más de una década en bancos de desarrollo, así como de consultor para el Banco Interamericano de Desarrollo y el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido y el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas.



Lic. Ivonne Muñoz Torres

Abogada | Maestra en Comercio Electrónico | Master en GDPR | Maestrante en Derechos de Autor, Propiedad Industrial y Nuevas Tecnologías | Auditor líder ISO 27001:2022 | CDPSE, Profesionalmente ha colaborado en instituciones como el INAI (antes IFAI), SEGOB, SAT, SEDENA, SEMAR, INE, SEMARNAT, TFJFA, LexisNexis, UNAM y Tecnológico de Monterrey (ITESM) entre otras, como consultora legal en temas relacionados con el entorno digital y la ciberseguridad.

Nuestros profesionales que comparten sus conocimientos y experiencias de su actividad diaria en la industria de la cobranza .

Conferencias y conversatorios

CONVECOB
2024



Lic. Héctor Solá Trejo

Licenciatura y un Postgrado en Finanzas Bursátiles en el ITAM. Cuenta con un Postgrado en Dirección Estratégica en Cobranza y Recuperación en la Universidad Anáhuac, La Universidad de Newport de San Diego California, le otorgó el grado de MBA con especialidad en Finanzas.



Lic. Jorge Goñi Camarillo

Licenciado en derecho por la Universidad del Valle de México, cuenta con dos maestrías en Investigación y Estudios Jurídicos y Avanzados por la Universidad de Estudios de Posgrado de Derecho y Economía y Negocios por la Universidad Anáhuac México.



Iván de la O. Galicia

actuuario egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) con especialidad en estadística y economía, durante sus estudios universitarios también realizó la licenciatura de Física de la UNAM. En 2006, se integró al proyecto de creación de BanCoppel donde desarrolló los primeros modelos paramétricos de originación de crédito de Coppel y BanCoppel, y con esto comenzó una nueva forma de tomar decisiones basadas en datos para el crédito del Grupo



Ing. Juan Manuel Santos Sobrino

Ingeniero Industrial egresado de la Universidad Panamericana, posee una Maestría en Administración de Empresas con especialidad en Finanzas del ITESM. . También tiene una especialidad en Dirección de Empresas D1 otorgada por el IPADE y ha completado el programa Directivo BAL en el ITAM. En la actualidad, está cursando en el programa de Competencias Directivas para el mundo digital en el ITESM campus Santa Fe.



C.P. Lorenzo Adrián Álvarez Vita

Contador Público Auditor egresado de la UANL, Master en Finanzas por EGADE, ITESM, Entrenado en Coaching Coactivo. Director Ejecutivo de Cobranza en Scotiabank México, con una trayectoria de 29 años en el sector Financiero en México, donde se ha desempeñado en diversas funciones que le han permitido operar negocios como Red de Sucursales, Centros de Contacto de ventas, servicio y cobranza, PLD, Operación de Crédito, Banca de Consumo y Desarrollo de Productos Financieros.



Lic. Luis Eduardo Medina Fernández

Estudió la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad La Salle de la Ciudad de México y cuenta con un posgrado en Habilidades Directivas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey campus Ciudad de México.

La APCOB agradece su preferencia, le reitera que el anhelo y pro actividad en la consecución de sus objetivos no ha cesado, continuaremos actuando como una comunidad de especialistas, como centro de generación y transmisión de conocimiento, haciendo análisis crítico pero informado de la realidad, y a ser una comunidad con compromiso social, aprecio por el acreditado, por nuestros clientes, por nuestros trabajadores y por el sentido de responsabilidad que nos caracteriza.

“ Gracias.”

Consejo Directivo. 2023-2025.

Ciudad de México septiembre 2024

CONVECOB





CONVECOB 2024

*Volvimos hacer lo imposible fácil.
Gracias por participar.*



ASOCIACION DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURIDICOS AC

Ciudad de México , 25,26 y 27 de septiembre 2024