



ASOCIACION DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURIDICOS A.C.

CONVECOB 2024

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

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



Líneas estratégicas.

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



- *Profesionalización de la Cobranza.*



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



- *Ciberseguridad y prevención de fraudes.*



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

CONVECOB
2024

Fecha: 25 de Septiembre 2024

Hora	Actividades
08:00-08:30	Registro de asistentes
08:30-09:00	Asignación de salones de trabajo . 2º. Encuentro de Proveedores. <i>La innovación y tecnología en la industria de la Cobranza.</i> Presentaciones de tecnología, innovación y comunicación con acreditados. 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 12:00	
12:00 a 12:20	Receso
12:20 a 15:00	Sesiones.
15:00 a 15:30	Comida.



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

CONVECOB
2024

Fecha: 26 de Septiembre 2024

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

Hoja 1 de 2

Sala 1 2º. Encuentro Nacional de administradores de Cobranza extrajudicial.

Participantes; 160.

- 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.

Coordinador; C.P. Francisco Rogelio Sortillon Herrera.



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

CONVECOB
2024

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 y Asesores. Sala 1 Administración y operación de los procesos de cobranza tradicional y vía la IA.	
9:00- a 12:00	<input type="checkbox"/> Contacto con acreditado. <input type="checkbox"/> -Recepción de portafolios, resguardo y manejo de información sensible. - Higienización y preparación de bases de datos. - Identificación de los requerimientos del cliente y matriz de gestión para la recuperación. - Diseño del mapa estratégico para el cumplimiento de metas y presupuesto de operación.	
	<input type="checkbox"/> Selección de medios para el contacto con el acreditado y desarrollo ordenado de los procesos. - Inventario y selección de herramientas tecnológicas disponibles. - Identificación de segmentos para la gestión vía la IA. - Identificación de segmentos para el talento humano y selección en base a desempeños. - Desarrollos de Speech Analytics para centros Híbrido y de contacto.	
12:00 a 12:30	<input type="checkbox"/> Evaluación del cumplimiento de metas. - Evaluación de resultados de la gestión vía IA, y del talento humano. - Evaluación del cumplimiento de metas.	
12:30 a 14:00	<input type="checkbox"/> Identificación de escenarios de valor. - Diseño y aplicación de acciones correctivas para potenciar la recuperación y disminuir los costos de operación.	
	<input type="checkbox"/> Conclusiones del evento.	



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

CONVECOB
2024

Fecha: 26 de Septiembre 2024

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 2 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 y Asesores. Sala 2 Administración y operación de los procesos de cobranza tradicional y vía la IA.	
14:00 a 15:30	Indicadores clave para la administración de los portafolios.	
15:30 a 17:30	<ul style="list-style-type: none">- De gestión y control.- De productividad y desempeño.- Análisis e interpretación de la data.	
17:30 a 18:00	<input type="checkbox"/> Selección de medios para el contacto con el acreditado. <ul style="list-style-type: none">- Identificación de segmentos para la gestión vía la IA.- Identificación de segmentos para la gestión vía talento humano.	
	<input type="checkbox"/> Evaluación del cumplimiento de metas. <ul style="list-style-type: none">- Análisis e interpretación de los reportes de resultados de la data.- Evaluación de resultados de la gestión vía IA, y del talento humano.- Evaluación del cumplimiento de metas.- Identificación de escenarios de valor.	
18:00	<ul style="list-style-type: none">- Diseño y aplicación de acciones correctivas para potenciar la recuperación y disminuir los costos de operación.	
	<input type="checkbox"/> Conclusiones del evento.	



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.



Fecha: 26 de Septiembre 2024

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

Hoja 1 de 2

Sala 3

Seminario : Administración del Talento Humano.

Participantes, 80

- 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 la 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.

Coordinador:

Lic.



Talleres : Actualización y Profesionalización de la Cobranza.

CONVECOB
2024

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 12:00	Sala 3 Participantes: Supervisores, Jefes de piso, titulares de Recursos humanos y laborales. <input type="checkbox"/> Rentabilidad Económica y Social de la Cobranza Extrajudicial. <ul style="list-style-type: none">- Reclutamiento digital.- Salario emocional.- Convenio de colaboración APCOB- CONALEP.- Practicas profesionales, Educación dual y Bolsa de trabajo.- Carrera técnica para la cobranza extrajudicialLAPCOB /CONALEP	
12:00 a 12:30	Receso.	
12:30 a 14:00	<input type="checkbox"/> Herramientas para evaluar la Calidad de la gestión. <ul style="list-style-type: none">- Evaluación individual y de grupo.- Capacitación en base a desempeños. Comida.	
14.00 a 15:30		
15:30 a 17:00	<input type="checkbox"/> Selección de personal para la gestión en base a desempeños. <ul style="list-style-type: none">- Evaluación y Certificación de competencias laborales.- Detección y retención de talento humano y desarrollo de lideres.- Promoción y bajas del personal.	
17:00 a 18.00	<input type="checkbox"/> Atención a visitas requerimientos laborales de la S.T.P.S. <ul style="list-style-type: none">- Notificaciones.- Visitas de inspección.	
18:00	<input type="checkbox"/> Conclusiones del evento.	



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

CONVECOB
2024

Hora	Actividad
8:00 a 8:30	Registro de asistentes. Maestra de ceremonia: Lic. Giovanna Alfieri.
9:00 a 9:15	<input type="checkbox"/> Inauguración.
9:15 a 10:00	- Entrega de reconocimientos al personal Docente del Conalep de la "1ª. Generación de Técnicos Bachiller para la Administración y ejecución de la Cobranza."
10:00 a 11:30	Conferencia. <input type="checkbox"/> Impacto de la Inteligencia Artificial en los centros de contacto. - Beneficios y desafíos. - Estrategias para mejorar los indicadores. - Preguntas y respuestas. Conferencistas: Lic. Maria Eugenia García Aguirre.
11:30 a 12:00	Receso .
12:00 a 14:30	Conversatorio: Coordinador: Lic. Luis Niño de Rivera. <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. Conferencistas: Dra. Erika Mata Sanchez, Lic. Gastón Huerta Gutiérrez, Lic. Bernardo González Rosas e Ing. Adolfo Grego Kibrít,



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

CONVECOB
2024

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. - Riesgos, retos y oportunidades. - Expectativas de corto y mediano plazo. - Estrategias para la difusión y formación cultural para la Ciberseguridad y prevención de fraudes. Conferencistas: Lic. Jorge Goñi Camarillo, Lic. Eugenio Fonseca León, Lic. Lorenzo Adrián Álvarez Vita, Lic. Claus Rothenhofer.
18:00 a 19:00	<input type="checkbox"/> Conferencia. Levántate y anda. Gabriela Ruiz Zetina. Panelista; Lic. Giovanna Alfieri.
19:00	<input type="checkbox"/> Clausura.



CONVECOB
2024

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