



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL en Habilidades de Supervisión de Cobranza

FICHA TÉCNICA

Duración: variable de acuerdo a la cantidad de personal a certificar

Dirigido a: profesionales de la cobranza vinculados a la supervisión de equipos

Sector: Crédito al consumo

PRESENTACIÓN

La supervisión es una función clave en el logro de resultados en las diversas organizaciones en el sector, ya que el cumplimiento de las metas identificadas en el área de cobranza contribuyen de manera importante a los objetivos de negocios.

El supervisor tiene un contacto diario y directo con los responsables de realizar el proceso de recuperación y al mismo tiempo constituye el canal de comunicación con los niveles gerenciales, por lo que es sin duda una posición estratégica por lo cual su capacitación, desarrollo y fortalecimiento continuo pueden considerarse como una prioridad con base en la influencia e impacto que ejerce en los resultados operativos.

Sin embargo tradicionalmente se ha ligado la función del supervisor o coordinador de cartera con la de "Super-Cobradores" priorizando su experiencia en cobranza por encima de las competencias relacionadas con Gerenciamiento, Liderazgo y Coaching que les son esenciales.

Ante esta perspectiva ICM pone a su disposición la posibilidad de incrementar el perfil profesional de su carrera al obtener la **Certificación Internacional en Habilidades de Supervisión de Cobranza**.

El proceso va más allá de una simple capacitación pues busca garantizar el aprendizaje y aplicación del conocimiento recibido en el **curso de formación**.



Beneficios de la Certificación

Para la Empresa:

- Personal altamente calificado y certificado
- Capacitación rentable con un retorno medible
- Ventaja competitiva
- Mejoras cualitativas y cuantitativas en la operación como:
 - Incremento en los índices de atención y servicio a clientes
 - Mejores resultados en productividad (Más dinero cobrado)
 - Control y supervisión de políticas y procesos internos
 - Manejo de los estándares exigidos por las prácticas regulatorias en cualquier mercado de la región de Latinoamérica y Estados Unidos.



Para los Supervisores:

- Tener información clara y precisa sobre las expectativas de su desempeño laboral
- Desarrollo profesional, institucional y personal
- Un plan de formación integral
- Reconocimiento curricular para efectos laborales



Requisitos

Para la Inscripción:

- Llenar una solicitud para incorporarse al proceso de formación y obtener su certificación.
- Presentar una carta de la Empresa en la cual trabaja para avalar su antigüedad en la función, manejo de tecnología acorde a la operación de la cartera a su cargo así como haber recibido el entrenamiento referente al conocimiento específico del producto que maneja.
- Experiencia mínima comprobable de un año en la función de Supervisor /Coordinador, Jefe o Superior.
- Ejercer actualmente dicha función.

Para obtener la Certificación:

Para poder aspirar a obtener esta certificación es necesario cursar los 4 módulos del programa de formación para supervisores antes descrito y aprobar el proceso de evaluación que incluye los siguientes elementos:

Exámenes por Módulo: El propósito en este caso es obtener evidencias sobre el aprendizaje de conocimientos y habilidades a partir del proceso formativo. Los exámenes se realizan on-line a través de un acceso proporcionado por ICM en una fecha específica y programada con oportunidad.

Tareas Inter-modulares: A partir del Primer módulo del programa de capacitación los participantes reciben instrucciones precisas sobre el desarrollo de tareas vinculadas con los objetivos del programa las cuales deberán ser no sólo elaboradas sino implementadas en su operación en fechas determinadas. La entrega y revisión de avance se realiza vía remota a través de la plataforma ICM Online Training.

Evaluación de su equipo de trabajo: Esta actividad se realizará a través de un cuestionario aplicado a las personas que reportan directamente al supervisor. La metodología está orientada a garantizar la confidencialidad de la información, es decir no se busca personalizar la evaluación y comentarios sino generar un informe que contenga las fortalezas y áreas de mejora de cada supervisor.



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL en Habilidades de Supervisión de Cobranza



El cuestionario es proporcionado por ICM y enviado al jefe directo del candidato a Certificación.

Elaboración de reportes individuales: Al concluir las actividades antes mencionadas, ICM elabora reportes Individuales que sirven como base para llevar a cabo la sesión de retroalimentación con cada participante.

Entrevista Presencial Individual: Se llevan a cabo sesiones de manera individual en fecha y horario programados oportunamente y comunicados por correo electrónico con cada candidato. En las sesiones se revisan los resultados de los exámenes, el cuestionario y el Proyecto de Trabajo.

Entrega de reporte Global de resultados: Cada candidato recibe una copia de su reporte individual de resultados. ICM entregará a la organización cliente un reporte integral de resultados del proceso total en el caso de varias personas participantes de una misma organización.

Entrega de Certificados: Es la actividad que completa el Proceso de Certificación. En el caso de grupos pertenecientes a una misma empresa, la entrega se llevará a cabo en el lugar de trabajo. En casos individuales y que no pertenezcan a la misma organización o cuyo lugar de procedencia sea fuera del Distrito Federal, los certificados se entregarán por el medio correspondiente.