



SERVICIO DE  
CERTIFICACIÓN DE  
OPERACIONES

## SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE OPERACIONES

ICM cuenta con un servicio de Certificación de Operaciones de Cobranza que por un lado contempla alrededor de 125 criterios a evaluar, mismos que pasan por todo lo largo de la estructura operacional y administrativa de los centros de cobranza, pero por otro, toma como un requisito para la Certificación la forma en que la estrategia propia del Negocio de nuestro Cliente se está ejecutando. De esta manera un centro Certificado por ICM no sólo garantiza que aplica las Mejores Prácticas de la industria, sino que cumple con sus propios objetivos de negocio.

Estar Certificado por ICM, es el refrendo de un negocio que evidencia ser exitoso. En eso estriba el respaldo principal de nuestra Certificación.

El objetivo de nuestro servicio nace del sentido natural de negocio de nuestros Clientes. Sabemos que uno de los deseos más profundos de la Dirección de las Organizaciones de cobranza suele estar inscrito en la idea de ser altamente eficientes y lograr sus objetivos constantemente. Sin embargo el detalle que interesa a la Dirección va más allá, y tiene que ver con:

- Tener la certeza de que el centro de cobranza opera bajo estrategias perfectamente definidas y ejecutadas.
- Asegurar que las Mejores Prácticas están identificadas, implementadas y aplicadas en cada paso del proceso.
- Que todos los procesos internos se apeguen a la estrategia, estén coordinados y funcionen de manera integral.
- Tener los indicadores y métricas más convenientes para asegurar el seguimiento al logro de los objetivos y a la capacidad de toma de decisiones.
- Saber que la tecnología está siendo aprovechada al máximo y que esta aporte lo mejor a la eficiencia, productividad y calidad del equipo.
- Ver que la calidad, el desarrollo del personal, la supervisión y coaching así como el control operacional están en la línea de los objetivos del negocio.

Cumplir con estos aspectos lleva invariablemente a los centros y organizaciones de cobranza a lograr un desempeño altamente satisfactorio y acorde a las necesidades del negocio, simplemente por que todos y cada uno de los aspectos que inciden en ello, están perfectamente manejados y sobre todo, están correctamente alineados, sincronizados y coordinados.

En ICM sabemos que un centro de cobranza efectivo no se logra sumando procesos, medidas, acciones, enfoques, personalidades y talentos por separado... Esto usualmente genera "ilusiones ópticas" que revelan dolorosos resultados en un mediano plazo. Al conocer la relevancia que tiene el que los centros de cobranza integren todos los elementos estratégicos, tácticos y operativos en una panorámica integral, desarrollamos un método que permite:

- Conocer qué tanto se alinea la estrategia de operación, administración y gestión de su centro de cobranza a los objetivos de su Negocio.
- Identificar qué tan integrados están los elementos estratégicos, tácticos y operativos de los centros de cobranza.
- Saber a qué grado están incorporadas las Mejores Prácticas en la operación y administración.
- Identificar cómo miden, controlan, supervisan y coordinan las acciones operativas del negocio.

Para finalmente emitir una valoración cualitativa y cuantitativa, que ayude a nuestros Clientes a saber con precisión, qué tan bien calibrada está la funcionalidad de su Organización, con referencia a los objetivos que busca lograr.

Con este objetivo es que ICM ofrece el servicio de Certificación de Operaciones de Cobranza. Las ventajas de este servicio son notables, ya que:

- Nuestros Clientes pueden saber qué tan reales son sus expectativas de negocio, con relación a la forma en que están operando el centro de cobranza en la práctica.
- Al final de este proceso se puede obtener el Certificado de cumplimiento del Estándar de Operación de ICM, pero sobre todo, tendrá la certeza de que se tiene una organización alienada a cumplir con los objetivos propios de la empresa.
- En caso de que el negocio obtuviera una calificación que no cumpliera con los niveles requeridos para obtener la Certificación, nuestro Cliente tendrá claro en qué aspectos deberá trabajar para mejorar sus resultados y con ello poder obtener su Certificado.

Nuestro servicio de Certificación se realiza a través de un proceso de entrevistas, visitas, y observaciones de campo, que en su conjunto nos permiten emitir la valoración correspondiente y que nos llevará a darle el respaldo total a su trabajo, al cumplir con los exigentes criterios del Estándar de Operación de Cobranza ICM.

**CREDIT - KNOWLEDGE - NETWORK**