



DIPLOMADO

Dirección Estratégica de Áreas de Cobranza

En conjunto con la Universidad Anáhuac



Programa
incluido en tu



Inicio 6 de mayo 2024



MODALIDAD: En Línea - Sincrónica

INTRODUCCIÓN



En un complejo entorno caracterizado por una **baja liquidez**, reducción del poder adquisitivo, caída en los niveles de contactación y una creciente necesidad por una **acelerada digitalización**, la cobranza, más que nunca, debe llevarse a cabo de la manera más efectiva, **asegurando la recuperación de activos** a través de estrategias modernas omnicanal productivas y rentables, que impulsen el **incremento del ingreso** y la **optimización de costos**, sin dañar la relación con el cliente deudor, llevándolo a regularizar rápidamente su situación, promoviendo su permanencia, mayor consumo y recomendación de la institución.

Lo anterior implica ser capaces de **diseñar, implementar, operar y mantener** en funcionamiento **estrategias integrales de cobranza** de alto impacto, aplicando conocimientos y herramientas metodológicas de vanguardia que aseguren una ejecución certera, haciendo un uso equilibrado de los recursos.

Conscientes de estas necesidades, **ICM y la Universidad Anáhuac**, han creado este Diplomado de alta especialización, para ofrecer conocimientos significativos, habilidades y competencias para ejercer una **Dirección Estratégica de Áreas de Cobranza**

Objetivo

El alumno comprenderá los elementos determinantes que promueven una cobranza productiva, su naturaleza, función y forma de inclusión en las estrategias de cobranza omnicanal; adquirirá los conocimientos, habilidades y práctica para modelar estrategias integrales de recuperación, sustentadas en conocimientos y metodología avanzada de gestión humana, gestión de recursos materiales y tecnológicos, planeación estratégica, solución de problemas, medición del desempeño, aseguramiento de la calidad, control estadístico de procesos, elaboración de proyectos de mejora y reingeniería de procesos.



INFORMACIÓN DEL PROGRAMA



MODALIDAD

- Modalidad Sincrónica:
Sesiones en línea con docente
en tiempo real

Duración

- 110 horas lectivas impartidas a través de nuestra plataforma de aprendizaje en línea ICM hypermedia

Requisitos

- Ocupar un puesto de Director, Subdirector o Gerente de Alto Nivel, en áreas de recuperación, crédito, finanzas o jurídico.
- Contar con experiencia en el puesto de al menos dos años.
- Contar con tiempo disponible para las sesiones lectivas conforme al calendario.
- Completar el expediente administrativo (solicitud, fotografías)
- Efectuar el pago de las colegiatura.



1. Competencias Directivas de Gestión Humana

El alumno empleará herramientas para mejorar la gestión e interacción del factor humano, basadas en estilos conversacionales óptimos para la retroalimentación efectiva, técnicas de coaching, habilidades de liderazgo situacional, promoción de la motivación y gestión eficaz de equipos de trabajo y procesos de cambio.

Submódulos

TEMA	CONTENIDO
Management Conversacional - Nuevo Modelo de Conducción Directiva	<ul style="list-style-type: none">• Interrelación entre las facetas de la Conducción Directiva.• Ontología del lenguaje y el diseño de conversaciones.• Comunicación y Estilos de Aprendizaje.• Técnicas para mejorar la comunicación.• La Escucha Activa como elemento diferenciador.• El Rol de las Emociones en el Management.
Modelo de Gerenciamiento	<ul style="list-style-type: none">• El ciclo de conducción.• Pensamiento Estratégico.• Establecimiento de objetivos.• Como Retroalimentar el desempeño.• Evaluación del desempeño.• Como delegar eficazmente.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• El nuevo paradigma del liderazgo.• Visión, Misión y Valores.• Liderazgo Situacional.• Reconocimiento y Recompensa.• Motivar equipos de trabajo.

1. Competencias Directivas de Gestión Humana

Submódulos

TEMA	CONTENIDO
Coaching	<ul style="list-style-type: none">• Transformando el observador que somos.• Qué es el coaching.• Los tres dominios de intervención del Coaching.• El manejo de las emociones en el coaching. <ul style="list-style-type: none">• Ética y Valores del Coaching.• Las etapas en el proceso del coaching.• Practicando el Coaching
Fundamentos del Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo y gestión de equipos.• Principios Básicos del Trabajo en Equipo. <ul style="list-style-type: none">• Habilidades para Formar Equipos.• Etapas de la Constitución de Equipos.
Gestión del Cambio	<ul style="list-style-type: none">• Que es la Gestión del Cambio.• Principales desafíos de la Gestión del Cambio.• La metáfora del trapequista. <ul style="list-style-type: none">• Etapas del cambio.• Modelos de gestión del Cambio.

2. Regulación



El participante adquirirá información actualizada de temas relevantes de la regulación de cobranza en México, Colombia, Perú, Chile y EUA.

3. Diseño Estratégico Directivo

El alumno desarrollará las competencias para diseñar, definir e instrumentar estrategias de cobranza, desde una panorámica 360° orientada a la solución de retos y a la gestión de productividad, efectividad y calidad en los planos estratégicos, de procesos, de gestión de las personas y de respaldo en la tecnología, desde un panorama creativo, humanizado y guiado por inteligencia de negocio.

Submódulos

TEMA	CONTENIDO
Estrategia Ejecución	<ul style="list-style-type: none">• El pensamiento estratégico y herramientas para estructurar ideas.• Técnicas de solución de desafíos.• Las Fábricas de Negocio en la cobranza.• El Proceso de Misión Crítica en la cobranza.• Mapeo Estratégico y Balanced Scorecard. <ul style="list-style-type: none">• Usando el EoCOB-ICM para potenciar la operación integral.• Elementos de construcción de estrategias de cobranza.• Factores de fortalecimiento de la operación.• Modelo de medición del desempeño meta global.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Omnicanalidad
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Definición de perfiles y competencias para roles clave.• Modelo de compensación. <ul style="list-style-type: none">• Modelo de incentivos.• Plan de carrera

4. Potenciación de Resultados de Recuperación

El alumno establecerá conceptos que le permitan medir la calidad en las operaciones de cobranza de forma que este proceso ayude a mejorar la recuperación, asimismo el alumno aprenderá conceptos básicos de medición y el control estadístico de procesos de cobranza con metodología de Six Sigma, lo que le permitirá reducir negociaciones defectuosas asegurando negociaciones potentes con altas posibilidades de pago. Finalmente el estudiante aprenderá conceptos básicos de metodología Lean de rediseño y optimización de procesos que le permitirá rediseñar y optimizar sus procesos de recuperación, para asegurar la máxima eficiencia y eficacia, reduciendo desperdicios, reprocesos y sobrecostos, impulsando la satisfacción del cliente deudor para que quiera pagar, incrementando el ingreso y reduciendo costos. Al final del módulo el estudiante será capaz de identificar qué metodologías deberá usar para potenciar sus procesos y podrá agregar a su grupo de indicadores clave, un nuevo set complementario, enfocado a la medición y control de los procesos que aseguren la recuperación.

Submódulos

TEMA	CONTENIDO
La calidad en la cobranza.	<ul style="list-style-type: none">Definiciones de calidad.Calidad en cobranza desde la perspectiva del cliente deudor.Calidad de conformidad.Especificaciones de calidad en cobranza.Calidad en cobranza, más que solo grabar llamadas.Medición de la calidad como pronóstico de recuperación

4. Potenciación de Resultados de Recuperación

Submódulos

TEMA	CONTENIDO
Estabilización y control de los procesos de recuperación.	<ul style="list-style-type: none">• Las 6M en las operaciones de cobranza.• Variables CTQ (Critical To Quality) en la cobranza: Lo que hace que el cliente quiera y pueda pagar.• El comportamiento normal de los procesos de recuperación.• Desviación estándar en los procesos de recuperación.• Operación de cobranza en términos de Six Sigma Yield, FTY, RTY: Rendimiento de los procesos de recuperación.• DPO, DPU, DMPO: Negociaciones defectuosas.• Cp, Cpk: Capacidad de los procesos de recuperación.• Fracción de negociaciones fuera de especificación.• St: Estabilidad de los procesos de recuperación
Optimización y estandarización de los procesos de recuperación.	<ul style="list-style-type: none">• Modelos heurísticos de solución de problemas.• Diagramación de procesos BPMN.• Rediseño para procesos esbeltos.• Optimización de la capacitación.• Medición continua de la mejora.• Mejora de la mejora.

CALENDARIO DE SESIONES

TEMA	PROFESOR	MES	FECHAS	HORARIOS	NO. HORAS	TOTAL DE HORAS	
1 Competencias Directivas de Gestión Humana	Mtro. Luis Eduardo Perez	MAYO	6 al 9	Lunes a jueves	19:00 a 21:00 hrs.	8	12
			18	Sábado	08:00 a 12:00 hrs.	4	
			20 al 28	Examen	24 hrs		
2 Regulación	Lic. Carlos Sánchez	MAYO	20 al 23	Lunes a jueves	19:00 a 21:00 hrs.	8	8
			24 de mayo al 2 de junio	Examen	24 hrs		
3 Diseño Estratégico Directivo	Ing. Joaquín Peña	JUNIO	3 al 7	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	45
			17 al 21	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	
		JULIO	1 al 5	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	
			8 al 12	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	
		AGOSTO	5 al 9	Lunes a viernes	19:00 a 20:00 hrs.	5	
			10 al 19	Examen	24 hrs		

CALENDARIO DE SESIONES

TEMA		PROFESOR	MES	FECHAS	HORARIOS	NO. HORAS	TOTAL DE HORAS	
4	Potenciación de Resultados de Recuperación	Ing. Raúl Monterrosa	AGOSTO	19 al 23	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	45
			SEPTIEMBRE	2 al 6	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	
				23 al 27	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	
			OCTUBRE	7 al 11	Lunes a viernes	19:00 a 21:00 hrs.	10	
				21 al 23	Lunes a miércoles	19:00 a 21:00 hrs.	5	
				Octubre 24 al 2 de sept	Examen	24 hrs		
Examen final integrador	LMS	Noviembre	4 al 17	24 hrs				
Desarrollo de caso integrador	Trabajo individual que subirán al LMS para calificación.	Noviembre 18 al 1 de diciembre		24 hrs				
Foro presencial de casos integradores Para alumnos en cdmx	Dos sesiones en campus de 8 horas cada una.	Diciembre	4 y 5	10:00 a 18:00 hrs.				
Foro en línea de casos integradores Para alumnos de otros estados y países	Tres sesiones vespertinas por el LMS con sinodales.	Diciembre	9, 10, 11	16:00 a 19:00 hrs.				

Instructores



Mtro. Luis Eduardo Pérez

Instructor y conferencista internacional especializado en temas de investigación y análisis crediticio, negociación asertiva, cobranza, motivación y temas asociados al desarrollo del crédito. Ha sido invitado a varios países a dictar conferencias y ha participado como ponente en las sesiones del Diplomado para el Tecnológico de Monterrey en los campos de Tampico, Puebla, Ciudad Victoria y Chihuahua.

Es miembro del "Profit Centered Credit Group", grupo internacional integrado por profesionales de diversos países certificados en la metodología Profit System of B2B Credit Management. Ha desarrollado hasta el día de hoy, más de 20 programas de capacitación que se han impartido en repetidas ocasiones, en distintos países.



Ing. Joaquín Peña

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 de capital humano e integración de tecnología, en México y Latinoamérica. Es coautor del Estándar de Operación en Cobranza de Consumo, EOCOB de ICM.

Instructores



Ing. Raúl Monterrosa Meraz

Instructor, consultor y conferencista internacional. Dirige la división de Capacitación de la Firma ICM. Ponente Universitario. Cuenta con experiencia de más 20 años ocupando puestos directivos en empresas del sector financiero, telecomunicaciones, comercial e industria de la transformación. Ingeniero Industrial Administrador de Proyectos y Operaciones. Diplomado en Gestión de Procesos de Calidad para la Universidad Iberoamericana, Six Sigma Green Belt Certificado y Auditor Certificado de procesos de Calidad por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.



Carlos Sánchez Villanueva

Licenciado en Derecho con mención honorífica, Master en Administración de Empresas con Especialidad en Finanzas, Master en Derecho Procesal y Juicios Orales, Especialidad en Dirección de Empresas, Six Sigma Green Belt Certificado, Lean for Leaders Certificado, Diplomado en Educación Financiera por la Condusef. Cuenta con una experiencia de más 30 años en litigio mercantil, temas de cobranza y recuperación legal, ocupando puestos gerenciales y directivos en empresas del sector financiero, automotriz, maquinaria pesada, servicios y telecomunicaciones (Komatsu Finance, Banco Azteca, Prestamos Relampago, Zendere, Chevrolet del Parque, MVS Multivisión, Gas Natural México, BNP Paribas, Pendulum Associates, Infonavit, Caterpillar Financial, Grupo Financiero Inbursa, Chrysler Financial, BBVA Bancomer, Alestra AT&T).

Es Director del Despacho Miabogadomercantil.com, ha participado como abogado patrono en más de 1,000 juicios y dirigido más de 4,000 litigios en México y la región norte de Latinoamérica (trabajo en sitio en Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Colombia, Ecuador, Honduras, Nicaragua, Puerto Rico, Antillas Holandesas) Instructor, consultor de procesos, conferencista, implementador de sistemas de aseguramiento de calidad, certificación ISO 9000, emprendedor (fogomonterrey.com y cracksdelfuturo.mx), conferencista nacional, ganador de concurso judicial sobre ensayos jurídicos.

Actualmente Carlos colabora en ICM Consultoría y Capacitación Integral, como Instructor, consultor, conferencista y próximamente como profesor de diplomado, en colaboración con la Universidad Anáhuac.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN



Asistencia a las sesiones web class.

Desarrollo y presentación de un caso práctico de estudio.

Exámenes parciales


Examen final



MÁS INFORMACIÓN

ICM CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN INTEGRAL

55 66 510 100 

55 6448 6025 

informacion@icmcredit.com 

www.icmcredit.com 