



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

CONVECOB 2023

PROFESIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN



Eventos previos a la Convecob 2023.

- Conferencia Ma. Eugenia Garcia Aguirre.
Directora general del Instituto Mexicano de teleservicios ITM
Impacto de la Inteligencia Artificial en los centros de contacto. 2 Agosto 17 horas.
- Conferencia Lic. Hector Sola
Director de cobranza `Tienda Comercial. 11 Agosto 13 horas.
"De la cobranza tradicional a la Inteligencia Artificial"
- Conferencia Lic. Jorge Humberto Pazos Chávez. 15 Agosto 17 horas.
Director general de ASECOM.
Gobierno Corporativo y Protección Patrimonial.
- Conferencia Lic. Juan Pablo Castro . 24 Agosto 17 horas.
Aplicación e impacto del Speech & analytics en la Cobranza extrajudicial.
- Reunión regional Monterrey Nuevo León. Septiembre 1º.
- Conferencia Lic. Raúl Eduardo Aragón Karamanus. Septiembre 7 o 14 Por confirmar.
Director de cobranza Banco Coppel.
- Reunión regional Guadalajara Jalisco. Septiembre 29

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!*



26 Y 27

OCTUBRE 2023

Sede: Hotel Bel Air Collection WTC

Dakota 95, Nápoles, Benito Juárez, CDMX

- *¡Este es el evento que te conviene!*



ASOCIACIÓN DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURÍDICOS A.C.

CONVECOB
2023

PROFESIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN

Preámbulo.

La convención nacional de cobranza por sus siglas Convecob, es transversal, considera encuentros, seminarios, coloquios y conversatorios para que participen los responsables de la administración del talento humano y la dirección, administración, operación y análisis de resultados de los procesos de cobranza.

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!

Líneas estratégicas.

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



Profesionalización de la Cobranza.



- Inteligencia artificial, transformación e innovación y su impacto en la industria



- Presente y futuro de la industria .

Fecha: **26 Octubre**

Profesionalización de la cobranza.

Hora	Actividad	
08:00-08:30	▪ Registro de Asistentes.	Hoja 1de 8
08:30-09:00	▪ Asignación de salones de trabajo	

Sala 1 Encuentro Nacional de administradores de Cobranza extrajudicial.

Participantes:, 160.

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

9::00-14::30 **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.

Hora	Actividad
------	-----------

8:00- 8:45	Registro
8:45- 9:15	Bienvenida y introducción al taller Alfonso Quintero Izata Rogelio Sortillon
9:15- 11:30	Cobranza tradicional. Participación de proveedores
11:30-11:50	Receso
11:50-12:50	Conferencia las 4 Tecnologías que Revolucionan la Cobranza
12:50-14:00	Pentafon
14:00-15:30	Participación de proveedores Comida * se fusiona los salones 1 y 2 para conferencias
15:30-16:30	Personal por Medios Digitales Reclutamiento
16:30- 17:30	Ing. Gerardo Gonzalo Guerrero Acuña Salario emocional y rotación de personal
17:30- 18:30	Conferencia Profesionalización de la Cobranza
18:30	Alfonso Quintero Izata Clausura



Hora	Actividad
------	-----------

Profesionalización de la cobranza.

Hoja 4 de 8

9:00-1430	<p>Sesiones de trabajo</p> <p>Sala 2 Seminario : Administración del Talento Humano.</p> <p>Participantes, 80</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Titulares de la administración del Talento Humano, labora, capacitación y funciones equivalentes . <p>Concepto: Mesas de trabajo con 10 integrantes, 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.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 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 practicas para y satisfacer y retener a los líderes y hacer de esto la mejor inversión de una empresa.➤ Aplicar las nuevas tecnologías para la digitalización de documentos básicos del expediente del personal.➤ Proporcionar opciones para lograr que los trabajadores no solo quieran ir a trabajar, si no que sientan que hacen la diferencia. <p>Coordinadores: Lic. Marina Carreño Calva.</p>
-----------	--



Hora	Actividad
------	-----------

Profesionalización de la cobranza.

8:00-8:45	Registro Palabras de bienvenida
8:45-9:00	Lic Marina Carreño y Lic. Gabriel Higareda. Profesionalización de la Cobranza Extrajudicial.
9:00-10:00	Carrera técnica para la cobranza extrajudicial. APCOB /CONALEP C.P. Roberto Miranda Cerón, Jesús Salvador Aranda Rodríguez Certificación de competencias laborales para los trabajadores de la cobranza Mesa de dialogo Introducción a la Certificación Lic. Gabriel Higareda Diseño de un Estándar de Competencia Lic. Araceli Pineda Almaraz
10:00-11:30	Capacitación Alineación con Base en Competencia Laborales Lic. Héctor Saldaña Castañeda Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en la Cobranza
11:30- 11:50	Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez Programa para Certificar Instructores de Capacitación de las empresas Asociadas
11:50-12:50	Ing. Emmanuel Rivera Lopez Receso
13:00- 14:30	Integración de expedientes de personal Lic. Marina Carreño y Lic..Juan Carreño Escorcía



Hora	Actividad
------	-----------

Profesionalización de la cobranza.

Hoja 6 de 8

12:50-14:00	Digitalización de documentos Básicos del Expediente del Personal Mtro. Juan Enrique Aguilar Lemarroy
14:00-15:30	Comida * se fusiona los salones 1 y 2 para conferencias
15:30-16:30	Reclutamiento de personal por medios digitales Ing. Gerardo Gonzalo Guerrero Acuña
16:30-17:30	Salario emocional y rotación de personal
17:30-18:30	Conferencia Profesionalización de la Cobranza C.P. Alfonso Quintero Izata
18:30	Clausura

Fecha: 27 Octubre

Coloquio.

Hora	Actividad
8:00-8:45	Registro
8:45:9:15	Inauguración
9:15-11:05	Coloquio. La Inteligencia artificial, sus riesgos y beneficios. <ul style="list-style-type: none">➤ Inteligencia artificial. IA<ul style="list-style-type: none">- Concepto y antecedentes de su aparición.- Tipos.- Principales aplicaciones, riesgos y sus desafíos.- Usos actuales, limites y cómo afecta en el trabajo?- I.A. Generativa y el metaverso.- En su uso, que hay sobre la ética, propiedad intelectual, privacidad y protección de datos personales?- Regulación actual internacional y en México.- Que hacer para pasar de consumidores a desarrolladores ?.- Preguntas y respuestas.➤ Ciber seguridad en las Empresas de cobranza.<ul style="list-style-type: none">- Modernización de la protección de datos.- Regulación actual mundial y en México.- Cómo protegerse contra la posibilidad de amenazas con la información alojada en la nube y el acceso remoto a datos confidenciales ?- Preguntas y respuestas.➤ Preguntas y respuestas. Oradores: Dra. Erika Mata Sánchez Lic. Carlos Chalico.
11:05-11:20	<ul style="list-style-type: none">➤ Entrega de reconocimientos.➤ RECESO.

Fecha: 27 Octubre

Conversatorio.

Hora

Actividad

Conversatorio.

11:20: 13:10

Transformación e innovación de la cobranza extrajudicial.

Evento entre especialistas que en un espacio de igualdad y ameno estimula el intercambio de información, opinión, ideas y puntos de vista para conversar en público sobre un asunto de interés común.

Participantes.

Un coordinador y 4 expertos.

Coordinador.

Cumple la función de presentar a los miembros del panel ante el auditorio, ordena la conversación, intercala preguntas aclaratorias, controla el tiempo, se encarga del encuadre, incentiva las relaciones y busca estrategias para superar los obstáculos o las trabas que se presentan al interior o durante la dinámica grupal, facilitando la tarea.

Expertos.

En una primera ronda cada participante contara con 10 minutos para la exposición de los temas.

En la segunda ronda, cada invitado contara con 10 minutos es para aclaraciones, alegatos y replicas.

La tercera y ultima de 10 minutos para conclusiones de los participantes.

Preguntas y respuestas de los asistentes, 15 minutos.

Agradecimientos y entrega de reconocimientos a los participantes, 15 minutos.

Duración total del conversatorio, 2 horas.

Preámbulo:

Hace del conocimiento de los participantes las conclusiones de la conferencia “La Inteligencia artificial, sus riesgos y beneficios”.

Hora

Actividad

Temas.

- Beneficios, riesgos y amenazas de la IA.
 - Cual es la visión en cuanto a productividad, costos y mensaje que envía a los colaboradores?
 - Considera que transforma la programación manual y en su caso los programadores en que enfocaran su trabajo ?
 - Cuales considera que serán los mayores riesgos de la IA en cuanto a ética, propiedad intelectual, privacidad y protección de datos personales?
- La IA y su impacto en los centros de contacto.
 - Cual es la visión en cuanto a Inversión, implementación y costos VS la plantilla laboral ?
 - Que se requiere para una buena implementación de la IA?
 - Como asegurar que el diseño de una conversación para atender a los clientes mediante la IA le deje experiencias satisfactorias?
 - Que hacer ante un presente tan cambiante y en el futuro inmediato?
- Cual es el presente y futuro inmediato de los centros de contacto ?
 - La tecnología y IA provee cada vez mas de soluciones, liberara a los agentes telefónicos de tareas agotadoras o los destituirá ?
 - Significara que la voz humana ha muerto?
 - Como aprovechar y retener al talento humano?
 - Como fomentar la inclusión del talento humano en un mundo tan cambiante?
- Conclusiones de los invitados al conversatorio.
- Preguntas y respuestas de los asistentes.
- Conclusiones del Conversatorio.

Coordinador.-

Lic. Luis Alberto Niño de Rivera Lajous.

Expertos.

Dr. Jose Manuel Barbosa Robledo. Director general adjunto de operaciones de Scotiabank.

Lic. Ivette Bistrain Perez. Directora general de operaciones del Instituto Mexicano de tele servicios – IMT.

Lic. Antonio Fajer Flores. CEO de la empresa Pentafonint, S.A. de C.V

C.P. Vasily Nazarof, Manager regional para Latino américa y CEO de la empresa MBA Debts collection services.

13:10- 15:00

Conversatorio.



CONVECOB
2023

PROFESIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN

Hora

Actividad

Conversatorio.

Presente y futuro de la industria de la cobranza.

Evento entre especialistas que en un espacio de igualdad y ameno estimula el intercambio de información, opinión, ideas y puntos de vista para conversar en público sobre un asunto de interés común.

13:10- 15:00

Participantes.

Un coordinador y 4 expertos.

Coordinador.

Cumple la función de presentar a los miembros del panel ante el auditorio, ordena la conversación, intercala preguntas aclaratorias, controla el tiempo, se encarga del encuadre, incentiva las relaciones y busca estrategias para superar los obstáculos o las trabas que se presentan al interior o durante la dinámica grupal, facilitando la tarea.

Expertos.

En una primera ronda cada participante contara con 10 minutos para la exposición de los temas.

En la segunda ronda, cada invitado contara con 10 minutos es para aclaraciones, alegatos y replicas.

La tercera y ultima de 10 minutos para conclusiones de los participantes.

Preguntas y respuestas de los asistentes, 15 minutos.

Agradecimientos y entrega de reconocimientos a los participantes, 15 minutos.

Duración total del conversatorio, 2 horas.

Preámbulo:

Hace del conocimiento de los participantes las conclusiones de las conferencias “La Inteligencia artificial, sus riesgos y beneficios y Transformación e innovación de la cobranza extrajudicial ”.

Conversatorio.

Hora

Actividad

13:10 15:00

Temas para la participación de los invitados al conversatorio.

- Manejo de la cobranza en las grandes empresas financieras y comerciales.
 - Con la pandemia del COVID 19, en su opinión que lecciones se aprendieron para la recuperación de los adeudos?
 - Con la llegada de la IA, que medidas tomaran las áreas responsables de la colocación del crédito para otorgarlo?
 - Cual es su visión en cuanto al manejo inmediato para la recuperación de adeudos en las empresas financieras y comerciales?
 - Con la llegada de la IA, que segmentos de la recuperación de adeudos se turnaran a las empresas de cobranza y que cambios y/o ajustes se estima se realizaran en cuanto al capacity e implants?
 - Cual es el futuro de la contratación de las empresas Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE).
 - En países como EEUU el otorgante del crédito no realiza la cobranza, las carteras se venden, esto llegara pronto a México?
- Presente y futuro inmediato de las empresas de cobranza.
 - En su opinión que impacto está causando la I.A en la cobranza tradicional y que se debe hacer?
 - Que segmentos de cartera se espera asignen las grandes empresas financieras y comerciales para su recuperación?
 - Cual es su visión en cuanto a la política salarial para el coto plazo y como se evidenciara en la industria?
 - La deserción de personal un gasto no deseado, cuáles son sus costos y su impacto económico en las empresas?
 - En su opinión, retener y satisfacer a los líderes de una empresa es la mejor inversión? que se debe hacer para conservarlos?
 - Cuales son las ventajas y desventajas del trabajo remoto e híbrido, para los empleados y la empresas, se debe adoptar ya ? y cómo hacerlo un caso de éxito.
 - En su opinión, cual es el futuro a corto plazo de la empresas de cobranza y en su caso, que deben hacer para seguir vigentes?

Conclusiones de los expertos al conversatorio.

Preguntas y respuestas de los asistentes.

Conclusiones del Conversatorio.

Coordinador.

C.P. Alfonso Quintero Izeta.

Conferencia magistral.

Fecha: 27 Octubre

Hora	Actividad
------	-----------

15:00-17:00

COMIDA.

VISITA STANDS.

17:00-18:00

➤ **Conferencia Magistral. “ Perspectivas económicas de México, Oportunidades y retos.”**

Dr. Carlos Manuel Urzúa Macías.

18:00_19:00



Es Investigador Nacional Emérito y miembro de la Academia Mexicana de Ciencias. En su carácter de servidor público, fue secretario de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal, de 2000 a 2003, y secretario de Hacienda y Crédito Público del Gobierno de México, de 2018 a 2019. Fue profesor del Tecnológico de Monterrey por varias décadas, donde en 2003 fundó la Escuela de Graduados de Administración Pública y Política Pública. Fue profesor-investigador de El Colegio de México, de 1989 a 2000, y además profesor visitante en las universidades de Georgetown, Princeton y Wisconsin. Actualmente es investigador invitado por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México.

19:30-19:45
19:45- 21:00

Clausura Convecob 2023.
Festejo 27 aniversario Apcob.



ASOCIACIÓN DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURÍDICOS A.C.

CONVECOB
2023

PROFESIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN

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

Consejo Directivo. 2023-2025.

CDMX 26, 27 octubre 2023



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

CONVECOB

2023

PROFESIONALIZACIÓN E INNOVACIÓN

CDMX 26, 27 octubre 2023