

CORE
BUSINESS

CUROS
A LA MEDIDA
CRÉDITO Y COBRANZA



Unidad de formación especializada en la gestión estratégica del riesgo de crédito y la cobranza

¿Quiénes Somos?

Somos una firma especializada en capacitación, consultoría, acompañamiento y asesoría empresarial en la incorporación de talento y factores claves de éxito en la cadena de valor del **Ciclo de Riesgo de Crédito y la Cobranza**, para el desarrollo exitoso del modelo de negocio, mejora del desempeño, la eficiencia competitiva y optimización de la operación, bajo el principio de fortalecer y consolidar lo que se está haciendo bien y replantear, innovar, optimizar, y repotencializar aspectos que presenten oportunidades de mejora y brechas frente a mejores prácticas, tendencias, desafíos del mercado y "**next practices**".

Estamos centrados en la actividad académica de **RIESGO CREDITICIO, LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA Y LA GESTIÓN DE COBRANZA** y desarrollamos nuestra función desde diferentes matices, todos desde el punto de vista conceptual y práctico. Para ello contamos con cuatro unidades de negocio:

1. Formación Especializada en Crédito y Cobranzas
Bajo la marca **Core Business**.
2. Consultoría en la cadena de valor del Ciclo de Riesgo.
3. La Revista Ciclo de Riesgo en **Colombia, México, Chile y Perú**.
4. Eventos Académicos como el Salón del Crédito y La Cobranza; Los Conversatorios de Líderes y el Master Class; dirigidos a los altos directivos del mundo del Crédito y la Cobranza.



Somos más que una revista

Somos un canal de alto nivel de eficacia para conectarlo con nichos de mercado de alto nivel de especialización, mediante la sinergia de:

- 1- *Revista Ciclo de Riesgo Impresa (trimestral) que circula en México, Colombia, Perú y Chile.*
- 2- *Revista WEB quincenal*
- 3- *Nueva Revista B2B Finance WEB*
- 4- *Congresos y Foros propios con expo-comercial, Work Shops y mesas de trabajo*
- 5- *Participamos en más de 20 eventos cada año, como Aliados de los más importantes gremios del país.*
- 6- *Plataforma Digital ExpoFinance para Congresos Virtuales – (New 2020)*
- 7- *Directorio **ABC** del Crédito y la Cobranza Ahora digital.*
- 8- **Open Credit Coffee**, *el Set móvil de entrevistas en Vivo a los altos directivos en más de 20 eventos al año - La esquina más Trendy de la industria del crédito.*





**Recuperación de
Cartera
en momentos de
PANDEMIA**

PLAN DE FORMACIÓN

GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, COBRANZA Y NEGOCIACIÓN DE ALTO IMPACTO, EN PANDEMIA

Cada programa se adecúa y customiza para ser dictado en el Nivel que la organización elija según el perfil del Grupo a capacitar, entre estos cuatro Niveles :

NIVEL A : NUEVOS TALENTOS

NIVEL B : CON EXPERIENCIA MEDIA

NIVEL C: CONOCIMIENTO EXPERTO

NIVEL D: Alineamiento de ejecutivos de diferentes áreas de Negocio

ALCANCE: El programa se estructura según el contenido y los módulos que la entidad requiera y contrate, de conformidad a las horas de capacitación que decida.

PROGRAMA ESTÁNDAR:

El programa estándar que más se dicta está compuesto por 8 Módulos escogidos por el cliente, para un total de 16 horas de formación, mediante sesiones de dos horas cada Módulo. Cada módulo incluye un Ejercicio Práctico con metodología de Gamification y sello de compromisos.

DURACIÓN DE CADA MÓDULO: 2 horas

Personas por Grupo: 15 personas.

Para grupos mayores de personas varía la metodología en lo que se refiere a los ejercicios.

Fechas a convenir según disponibilidad de los funcionarios

MODALIDAD WEB POR NUESTRA SALA VIRTUAL DE CAPACITACIÓN



MÓDULO 1

La Nueva Visión de la Gestión de Recuperación de Cartera y Cobranza en Pandemia

EL ESPECIALIZADO MUNDO DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA



- La nueva visión de la Cobranza en Pandemia, frente a un cliente y asociado en dificultades y una economía en Crisis.
- La cartera como pilar de sostenibilidad de las entidades crediticias y Cooperativas .
- La negociación asertiva y efectiva : Rompiendo paradigmas; El nuevo concepto de cobranza asertiva en Crisis por la Pandemia, su alcance e impacto.
- Trazabilidad de la cartera con el resto de las áreas del Negocio y la liquidez: Comercial, finanzas y el modelo de crédito.
- Los gestores de Cobranza como generadores de alto valor para las entidades– El invaluable impacto de nuestro trabajo en momentos de Pandemia.
- **Mi sello Personal - Mi fuerza**

**DESAPRENDER PARA INTERIORIZAR
NUEVAS Y MEJORES PRÁCTICAS**

El cliente como el Centro de todo Vs. Esquema anterior:
El problema como el centro y el foco.

MÓDULO 2

LOS 12 VITALES PARA EL DESARROLLO DE CONVERSACIONES PODEROSAS

*La importancia del HÁBITO, LA
FORMA, LAS RUTINAS Y LA
INFORMACIÓN INTELIGENTE /LA
DATA*

LOS 12 VITALES

*- Las Disciplinas del buen Cobrador en economías
en Crisis para desarrollar CONVERSACIONES
PODEROSAS CON CLIENTES DIFICILES -*

- Entendiendo la gestión de cobranza desde la perspectiva del cliente.
- Manejo de Clientes Difíciles
- Entendimiento el Flujo de Caja del deudor
- La creación de oportunidades para el deudor y de escenarios que le den viabilidad al pago
- Venta de beneficios y consecuencias en modelos B2B.-



MÓDULO 3

LA FUERZA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA COBRANZA



Habilidades comunicativas como elementos fundamentales para una cobranza de Alto Impacto

La importancia de perfeccionar la forma - La fuerza de la Comunicación Asertiva

- Cómo establecer conexiones a través de conversaciones poderosas - Técnica de Magic Service.
- Parafreseo
- Lenguaje corporal y la apariencia física como factor empoderador
- Saber escuchar (La escucha empática y activa)
- Postura: factor clave en la productividad
- El tono de la voz como sello que imprime confianza, seguridad y empodera
- Manejo del Silencio y el poder de la pausa
- Más que saber hablar, saber transmitir - cuándo, qué y cómo
- Palabras poderosas / verbalización positiva

**Escucharme, evaluarme
y medirme en cada llamada para interiorizar el aprendizaje.**

MÓDULO 4

TECNICAS DE PNL APLICADAS A LA COBRANZA

- El cerebro y los canales de percepción
- Disparadores cerebrales y la conexión de intereses y emociones
- Proceso lógico del cerebro en la toma de cualquier decisión - Técnica de las dos opciones
- La persona Visual / Auditiva / Kinética
- Claves oculares
- Tips para concretar y avanzar sobre lo fundamental.
- Cuando retomar el control de la conversación para pasar al siguiente nivel, sin que el cliente sienta que lo están interrumpiendo



MÓDULO 5

CONEXIÓN CLIENTE Y LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE VALOR

- El poder de las preguntas
Inteligentes -

COBRANZA DE CONEXIÓN ELEMENTOS:

1. Cobranza de alto nivel de Diagnóstico, Acompañamiento , Asesoría y Servicio
2. Conexión de emociones - conectar al deudor emocionalmente con la situación de recuperación, abrirle un nuevo horizonte, construir un camino.

- Abordaje del Cliente
- Guiones de Gestión – Lo bueno, y lo malo. Cuando sí y cuando No. Su manejo y buen uso y habilidad de construir la comunicación en caliente.
- Palabras de Poder
- El poder de una buena pregunta.
- El arte de preguntar: Obtener y proporcionar información de calidad
- Técnica para preguntar y tipos de preguntas
- Argumentación básica
- Bases de la venta y el servicio - Venta de beneficios y consecuencias
- Técnicas básicas para concretar y cerrar el pago.
- Asegurando las promesas desde el inicio



MÓDULO 6

MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE



- Asegurando las promesas desde el inicio
- Enfoque de la persuasión, técnicas para la argumentación y el manejo de objeciones.
- La argumentación persuasiva y el manejo de la Contra-argumentación (técnicas, elementos y tipos de argumentación)
- El manejo del NO, la manipulación , la renuencia y las amenazas
- Manejo de objeciones utilizando las Habilidades Comunicativas y PNL
- Manejo emocional y técnicas para no juzgar, ni involucrarse - La trampa de solidarizarse con el deudor y afiliado.
- Comprometerse? Cuando, con que si y con que no
- Técnicas de Contraverificación
- Manejo del proceso de acuerdo
- Estrategias, Técnicas y Tácticas básicas para concretar y cerrar y asegurar el pago
- La Técnica de P&G para el manejo de objeciones

MÓDULO 7

Premisas básicas de la Estrategia de Cobranza en Pandemia

- Técnicas, tácticas y estrategias de gestión para potencializar el Resultado
- Segmentación de cartera - nuevas variables COVID
- Multicanalidad y efectividad en la contactabilidad
- Proceso de medición, seguimiento y control
- Las 3M: Monitoreo, Medición y Motivación.
- Indicadores de Productividad; Efectividad y Eficiencia.
- Supervisión remota por cobranza en Home Office
- La importancia de la Data en la gestión y en el Resultado.
- Rigurosidad de la alimentación de la información en el aplicativo y cultura del dato inteligente .
- Causales de No pago; su Tipificación y su conversión a información inteligente para la construcción de la solución y su automatización en modelos de cobranza digital.



MÓDULO 8

Portafolio de productos y soluciones en momentos de Pandemia



MÓDULO QUE SE CONSTRUYE CON LA ENTIDAD , DE CONFORMIDAD A LAS POLITICAS DE RIESGO , SUS PROCEDIMIENTOS PARTICULARES Y SU PLAN DE ALIVIOS Y PRODUCTOS Y SERVICIOS APROBADOS DE MANERA PARTICULAR PARA LA SITUACION DE PANDEMIA

- Rediferidos
- Modificaciones
- Reestructuraciones
- Otras soluciones, herramientas y alivios
- Manejo de Gastos de Cobranza y Honorarios

MÓDULO 9

COMO APROVECHAR EL NUEVO MARCO NORMATIVO PARA ACELERAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA



- Marco Normativo que rige la gestión de Recuperación de Cartera y Cobranza y como convertirlo en un potencializador de la Recuperación
- Guía de buenas practicas de la Industria
- Énfasis en horarios de gestión

- Ley de Borró y Cuenta Nueva, aspectos fundamentales y como convertirla en un canal de cobranza en si misma.
- Exprimiendo el Decreto-Ley 550 de 2020 sobre Insolvencia para la Pandemia y su marco especial para las micro y pequeñas empresas , mediante el Decreto de Ley 772 del 3 de junio de 2020.
- Conciliación ante Cámara de Comercio

MÓDULO 10

LLEVANDO MI PRODUCTIVIDAD AL SIGUIENTE NIVEL



- Priorización y Foco
- Optimización de los procesos de gestión
- Rutinas, organización y manejo del tiempo - Alineamiento de mi trabajo con las mejores practicas en momentos de Pandemia
- Mi proceso personal de toma de decisiones afecta o impulsa mi productividad
- Metodología para darle fin al hábito de procrastinar
- Actividades que generen valor
- Manejo del Tiempo y Equilibrio de Vida
- Los 7 principios de gestión efectiva y eficaz del tiempo
- Indicador de Eficiencia y Productividad y Mis KPIS personales para incrementar mis resultados

**LAS ACTUALES CONDICIONES
DE CRISIS EXIGEN UN NUEVO
ABORDAJE DE MI TRABAJO
CON EFICIENCIA
Y EFECTIVIDAD**

MÓDULO 11

La Técnica, la Táctica y la Estrategia en Cobranza



- Técnicas, tácticas y estrategias de gestión para potencializar el Resultado
- Segmentación de cartera - nuevas variables COVID
- Alineamiento de la estrategia con la táctica: Conocimiento del Cliente y Afiliado, a partir de Data Inteligente , Multicanalidad y Experiencia del Cliente .
- Proceso de medición, seguimiento y control
- La pirámide del resultado y el poder de la primera semana.
- Las 3M: Monitoreo, Medición y Motivación.
- Indicadores de Productividad; Efectividad y Eficiencia
- Los nuevos indicadores KPIs en Pandemia
- Supervisión remota por cobranza en Home Office

MÓDULO 12

Con quien estoy Negociando y que Tipo de Negociador soy yo?

- Tipos de deudor y su manejo, según su comportamiento:
Agresivo, evasivo, incumplido, sin dinero, amable, preguntón, apático, trágico, hostil, terco, ocupado, ausente.
- Clasificación Según su Habilidad:
Pasivo, Cooperativo, Combativo o Activo
Suave, Duro, Racional - Lógico, Creativo, Impulsor de Tratos

NEGOCIACIÓN DE ALTO IMPACTO

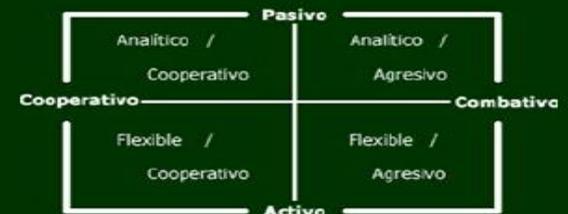
¿Con qué tipo de deudor esta negociando?

TIPOS DE DEUDORES VENCIDOS



y....¿Qué tipo de negociador es usted?

- ✓ Suave
- ✓ Duro
- ✓ Racional-lógico,
- ✓ Creativo
- ✓ Impulsor de tratos



MÓDULO 13

Liderando equipos hacia el resultado - La Gestión del Logro



- Gerenciamiento del Resultado : La pirámide del resultado, el poder de la primera semana.
- Como liderar personas a través de conversaciones Poderosas y las Seis herramientas claves de la PNL para liderar equipos; El Talking Manager, La Lección del Profe Guardiola y el Océano Azul de René Mauborgne.
- El poder de una meta : Las 7 claves del éxito en la gestión de metas método 7B: bien asignada, bien comunicada, bien monitoreada, bien medida y bien apoyada y el efecto sorpresa.
- Liderando equipos retadores, felices, satisfechos y Ganadores: Comunicación Asertiva, realimentación positiva; gestión de la actitud; frustración ansiedad y adversidad.
- Mapa de propósito de vida y el logro laboral.
- Gestión del Compromiso - El poder del compromiso, la motivación personal y el desarrollo del Plan de Carrera

MÓDULO 14

Gestión de equipos de alto impacto

- El desafiante mundo de los jefes
- Las 5 premisas del gerenciamiento de equipos de alto impacto
- La motivación del equipo de trabajo
- Potencia en la comunicación
- Gestión de expectativas
- Autoridad y credibilidad
- Construyendo relaciones de equipo y jefe-subalterno que generen valor para ambos.
- Liderazgo efectivo, Estilos de liderazgo y Liderazgo situacional.
- Como liderar personas a través de conversaciones poderosas - Magic Service



MÓDULO 15

HERRAMIENTAS ANALÍTICAS Y TECNOLOGÍAS PARA POTENCIALIZAR LA EFECTIVIDAD, LA EFICIENCIA Y EL RESULTADO DE RECUPERACIÓN



- Herramientas y funcionalidades para optimizar la operación: Marcadores Predictivos; SMS; Chat Bot; IVR
- Implementando una estrategia de Cobranza Digital
- Equilibrio y complemento entre gestión y criterio Asesor y canales automatizados de Chat Bots
- Información Inteligente como primer pilar de la sostenibilidad de la cartera
- La importancia de la Data en la gestión, en el Resultado, en la Cobranza Multicanal y en la Cobranza Digital.
- Rigurosidad de la alimentación de la información en el aplicativo y cultura del dato inteligente.
- Causales de No pago; su Tipificación y su conversión a información inteligente para la construcción de la solución.



FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN COBRANZA

**A la medida de las
necesidades de su empresa.**

¿Necesita fortalecer **habilidades
y competencias** que mejoren la
efectividad y productividad de la
gestión de cobranza en su empresa?

CORE BUSINESS

OTROS TALLERES ESPECIALIZADOS EN CRÉDITO Y COBRANZAS



CONSTRUCCIÓN DE MATRIZ DE SEGMENTACIÓN DE CLIENTES EN INCUMPLIMIENTO

- Matriz de Alertas Tempranas
- Mapa de cartera en Riesgo
- Tipo de incumplimiento (Coyuntural/iliquidez transitoria o estructural, fuerza mayor, caso fortuito, cultura de no pago, desorden, falta de tiempo)
- Capacidad de pago
- Voluntad de pago
- Segmentación del Cliente Reestructurado
- Portafolio de opciones para la cartera vencida - Alternativas de pago / escenarios de recuperación a corto mediano y largo plazo
- Riesgos y Beneficios de los modelos de Reestructuración



GERENCIANDO MI PROPIO REPARTO DE CARTERA VENCIDA

- Pirámide de Productividad (contactos-Promesas-Pagos)
- Saber segmentar y priorizar
- La importancia de la primera semana
- Medición y Control semanal
- Proyectando el resultado
- Indicadores de gestión - Donde estoy?
- Cuanto me falta para llegar a la meta
- Estoy mejorando mi perfil negociador?



NEGOCIACIÓN DE ALTO IMPACTO

¿CON QUÉ TIPO DE DEUDOR
ESTA NEGOCIANDO ?

TIPOS DE DEUDORES VENCIDOS



AGRESIVO



SIN DINERO



AMABLE



PREGUNTON



HOSTIL



BURLON



CHARLATAN



TERGO



APATICO



TRAGICO



OCUPADO



AUSENTE

Caroca

Y....¿QUÉ TIPO DE
NEGOCIADOR ES
USTED?

- Suave
- Duro
- Racional-lógico,
- Creativo
- Impulsor de tratos





**ESTRATEGIA
TÁCTICA
HERRAMIENTAS**

Gerenciamiento del Resultado
FORMACIÓN PARA LA ALTA GERENCIA



¿Cuáles son los beneficios del Modelo Cero Quejas?

Disminuir las quejas, mejora la productividad al evitar trámites tiempos y recursos invertidos en atender y solucionar quejas de los clientes por el servicio recibido.

Disminuir el índice de quejas evita el riesgo reputacional para la empresa y el cliente.

Disminuir las quejas permite lograr los estándares de calidad de la empresa y los acordados con los clientes.

Disminuir el índice de quejas permite a los gestores de cobranza, el cumplimiento de metas individuales y la obtención de ingresos adicionales.

El Modelo Cero quejas es una estrategia de transferencia de conocimiento, que

¿Qué es el modelo cero quejas?

busca reducir al mínimo posible, incidentes críticos que generan quejas y reclamos de los clientes, durante la gestión de cobranza, por causa de factores humanos.

¿Cómo se construye el modelo Cero Quejas?

Mediante la documentación y socialización de las mejores prácticas y errores comunes en el paso a paso de la gestión de cobranza, con calidad; estandarizando el proceso, de tal manera que sea medible y susceptible a mejorar continuamente.



¿Cómo es la metodología de socialización del modelo Cero Quejas?

Cada jefe-coordinador; tendrá a su disposición el KIT de autoformación* "Modelo Cero Quejas" y será entrenado para su uso, de tal manera que lo pueda socializar de manera adecuada logrando disminuir los incidentes, quejas y reclamaciones en su grupo de trabajo.

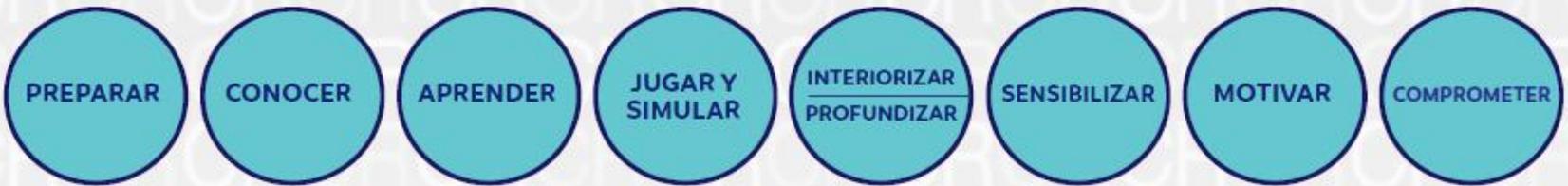
***KIT de autoformación:** Guía del participante, Guía del facilitador, Presentación con Videos y Audios de los escenarios de práctica y del modelo de una llamada amable.

METODOLOGÍA DE FORMACIÓN WEB

GAMIFICATION

Integración a los 4 módulos de mecánicas y dinámicas propias de jugos y videojuegos para optimizar la experiencia de aprendizaje digital WEB

SORTEOS	CONCURSOS	JUEGOS	CUESTIONARIOS	CUPONES Y CÓDIGOS
 Sorteo con Registro	 Concurso de fotos	 Puzzle	 Trivia de conocimientos	 Distribuir cupones
 Sorteo en Instagram	 Concurso de videos	 Memory	 Recomendador productos	 Validar códigos
 Sorteo en Facebook	 Concurso de textos	 Relaciona parejas	 Test de personalidad	
 Sorteo en Twitter	 Mención + Hashtag	 Sopa de letras	 Encuesta	
 Sorteo en YouTube	 Hashtag + Registro	 Objetos ocultos	 Quiniela	
 Sorteo multired	 Vota tu favorito	 PhotoFun		
 Sorteo de un listado	 Momento ganador	 Escenarios		
 Sorteo en un evento	 Reclutadores	 Ruleta de premios		



Bajo el Concepto de:

- 1. Integralidad del SER Humano:** El crecimiento debe ser a nivel personal y profesional – Impactar el SER para llevar el HACER a un segundo nivel de efectividad y eficiencia.
- 2. Desarrollar Pasión por su trabajo**
- 3. VENCER LA ZONA DE CONFORT**
- 4. RETAR AL FUNCIONARIO**
- 5. INTERIORIZAR CONCEPTOS**
- 6. Desarrollo de una cultura de pensamiento Innovador**
- 7. Desarrollo de una cultura de Logro bajo la premisade Gerenciamiento del Resultado**
- 8. DIVERTIRSE**

METODOLOGÍA

TEÓRICA

En forma magistral exposición del conferencista sobre fundamentos teóricos y lecturas previas al programa para maximizar el tiempo.

Todas las Sesiones serán de carácter práctico-lúdico con metodología para aprendizaje de adultos concibiendo al colaborador como ser integral en sus 4 dimensiones Física, Psíquica, Social y Espiritual lo que asegura una mayor interiorización del aprendizaje y evolución del ser hacia un mayor nivel de competencias personales y profesionales, de manera integral.

TÉCNICAS:

- **Gamification**
- **Mindfulness**



PRÁCTICA

- ✓ *Análisis de casos prácticos diseñados con el cliente de la realidad del modelo de negocio para trabajo individual y en equipo (mesas de trabajo).*
- ✓ *Role-plays de negociación*
- ✓ *Interrogatorio y el debate*

La metodología de enseñanza, vivencial, dinámica y participativa, a título personal y en equipos de trabajo, permite analizar, plantear y evaluar las ideas, los conceptos, las estrategias y las tácticas del rol gerencial, por medio de la discusión de temas y casos que se plantean en términos de impacto estratégico, apoyada con la exposición teórica del marco conceptual de cada temática modular.

Se fomenta la autocritica y la autoevaluación, para que cada participante identifique sus fortalezas y debilidades, y defina acciones de mejoramiento a nivel personal, profesional, a nivel de equipo y de cara a sus jefes y subalternos



NUESTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN



- ✔ *Gestión de Cobranza de alto impacto para asesores especializados en mora avanzada*
- ✔ *Potencializando la Gestión de Cobro Jurídico*
- ✔ *Técnicas de Cobranza y Habilidades de Negociación*
(Nivel Básico y Nivel avanzado)
- ✔ *Gestión de cobranza en terreno y tácticas para carteras Microfinancieras*
- ✔ *Desarrollo de Estrategias de alto Impacto, Técnicas y Tácticas*
- ✔ *Estructuración de un modelo de cobro – Arquitectura de Procesos, Estructura, Política y Segmentación*
- ✔ *Liderazgo de Equipos y Cultura del Logro*
- ✔ *Gerenciamiento del Resultado en áreas de recuperación de Cartera*
- ✔ *Mindfulness e Inteligencia Emocional en la Gestión de Equipos*
- ✔ *PNL Programación Neurolingüística en la Cobranza y NeuroEmotion by Andrés Cadena*
- ✔ *Selección, Seguimiento, Medición y Control de Agencias Externas de Cobranza*
- ✔ *Construcción de Indicadores KPI (key performance indicator) en áreas de Cartera y Cobranza*

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**GLORIA LUCIA
MONTES PARRA**

Directora Académica y Docente del Diplomado de Crédito Cartera y Cobranza y de la Cámara de Comercio de Bogotá; docente universitaria en Programas de Educación Continua de Formación de Ejecutivos; Directora, coordinadora y facilitadora de Esquemas de Capacitación y Entrenamiento en gestión comercial, ventas, otorgamiento de crédito, administración y recuperación de cartera en empresas del Sector Real y Financiero.

Consultora Empresarial especializada con 7 años de experiencia en estructuración de soluciones integrales orientadas a aumentar la productividad y efectividad comercial, financiera y administrativa en la recuperación de cartera y fuerzas comerciales en empresas del Sector Financiero, Telecomunicaciones, Real y Servicio.

Experiencia Laboral en entidades del Sector Financiero en cargos directivos en áreas del Ciclo Integral de Riesgo (Comercial y Ventas, Crédito, Administración, Recuperación, Normalización de Cartera) y Gerencia de Proyectos.

Economista de la Universidad de San Buenaventura de Cali y Especialista en Administración de Empresas en Universidad ICESI de Cali, con Diplomados en Ventas en la Universidad del Rosario y en Negociación Profesional en el CESA Bogotá.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**LORENA PATRICIA
MUÑOZ HURTADO**

Experiencia de más de 16 años en el área de Cobro de Cartera, Procesos, Estrategia, Servicios Financieros y Atención al Cliente.

Desde finales del año 2014, se desempeña como:

- Conferencista, Coach de Vida y en Programación Neuro Lingüística para diferentes empresas.
- Instructor, entrenador y consultor en programas de Cobranza, Desarrollo en Ventas, Habilidades Gerenciales, Liderazgo y Supervisión tanto nacional como internacionalmente.

Lorena, ha dictado talleres, conferencias y cursos sobre temas de Motivación, Liderazgo, Emprendimiento, Cambio de paradigmas, Felicidad en el trabajo, Programación Neurolingüística, Comunicación efectiva con PNL, Servicio al Cliente, Gestión del cambio, Ventas, Cobranzas, Negociación, Educación Financiera, Planeación Estratégica, Trabajo en equipo, Creatividad e Innovación, entre otros.

Perteneció al Grupo Coomeva durante 14 años, de los cuales 10 fueron desempeñados en el área de Cobranzas en Bancoomeva.

Lorena es formada profesionalmente como Administradora de Empresas de la Universidad del Valle en Cali, con Diplomado en Gerencia Integral en la universidad Icesi Cali, es Líder Coach de la escuela Coaching Hall International y Coach en PNL de la Academia Americana de Neurociencias Excellent, como también, se ha preparado como Oradora profesional.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**WILLIAM
ORJUELA**

William Orjuela es consultor internacional, certificado en GRC Gobierno Corporativo / Gestión de Riesgo y Cumplimiento. Experto en modelos transformación con énfasis en cultura y excelencia operacional.

Ha participado en la optimización y automatización de más de 550 procesos.

Creador del Modelo Estandarizado de Procesos (MEP) para transversalizar procesos de negocio basado en BPM y BPMN.

Especialista en Arquitectura de Negocio, Arquitectura de Procesos, Ingeniería de Operaciones, Shared Services, Operación Bancaria, Corresponsales Bancarios, BPM, BPO, BPMS, BPA, Bantotal, Auraportal, ISO9001-2015.

Socio Fundador de Coba Group, Cofundador de REVAL, BPO para el sector servicios

Gestor y fundador de Fabriko Process - Fábrica de Procesos de Negocio.

Administrador de empresas de la Universidad Externado de Colombia con especialización en Gerencia Estratégica de la Universidad de la Sabana.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**OLGA LUCIA
SEGURO**

Cuenta con mas de 27 años de experiencia en el banco privado mas grande de Colombia y 4 en el sector real de Colombia y México. En 2017 asumió el reto de ser consultor independiente para acompañar a empresas de diferentes sectores de la economía para realizar transformaciones y cambios reales permitiendo llevarlas a cumplir sus objetivos y facilitar su sostenibilidad.

Es Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT de Medellín, con Pre- MBA de la Universidad Delaware USA.

Certificada como Coach Ontológico Empresarial de Newfield consulting.

Cuenta con estudios de Dirección Empresarial de la Univ. de la Sabana y otros como Multiplicadores Entrenamiento en equipo de Ventas de EAFIT; Gerencia Estratégica Comercial de los Andes; Técnicas de Venta, Gerencia de Ventas y administración equipos de Venta; Servicio al cliente y excelencia en el servicio.

Ha desarrollado consultorías y programas de formación en importantes empresas como el Banco W y empresas del sector BPO como Contenido BPS y Aecsa entre otras.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**CARLOS ARTURO
GUZMÁN GONZÁLEZ**

Abogado y Administrador de Empresas con 20 años de experiencia en el mundo financiero.

Es consultor en Banca de Personas y PyME con desarrollo de proyectos en modelos estratégicos y operativos en las áreas de Crédito y Cobranzas, en bancos en varios países de Latinoamérica, entre ellos Scotiabank, Banco de Bogotá, Banco Davivienda, Banco Agrícola del Salvador, Banco Bolivariano del Ecuador y Banco del Ahorro en Honduras, entre otros.

Se desempeñó en el pasado como:

Director de Fabrica de Otorgamiento en Refinancia

Gerente del negocio de Crédito y Aavales de Fenalco

Gerente de Portafolio de Activos Improductivos de Covinoc

Gerente de Cobranza de cartera Hipotecaria en Banco Caja Social y Colmena.

Abogado de la Universidad Nueva Granada, con especialización en Derecho Comercial y Financiero de la Universidad Sergio Arboleda.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**SERGIO
CIFUENTES**

Economista con más de 20 años de experiencia laboral, desempeñando funciones de alto nivel en entidades gremiales del sector financiero y en los últimos 5 años como gerente de las firmas SP SCORE e IPRIMES, teniendo la oportunidad de complementar habilidades y destrezas como emprendedor, asesor y consultor de entidades del sector real y financiero.

Estructurador del Proyecto El Dorado Lounge, la primera Sala VIP de Latinoamérica en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Estructurador del Proyecto Fintech Sugarantía y de otros proyectos de Emprendimiento en Tecnología Financiera Fintech. Entrenador y formador por vocación, pasión y talento.

Creador de la marca MIFINPERSONAL, talleres de formación a empresas y personas que reconozcan la importancia de tener control de su vida financiera.

Consultor de AFIC

Gerente Regional GESTOR (Ecuador)

Jefe del área Técnica de Asofiduciarias

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**JUAN MANUEL
QUIROZ ORTEGA**

Director Ejecutivo de Best Consulting, Consultor y facilitador Senior, con más de 15 años de experiencia como consultor empresarial especializado en el sector financiero, asegurador, servicios y Retail.

Creador del modelo cero quejas.

Ha desarrollado proyectos de entrenamiento comercial y formación especializada para las áreas de cobranza para empresas como: Gestiones y Cobranzas, Scotiabank Colpatría, Bancoomeva, Fundación Alcaraván, Bavaria, Banco de Occidente, Coasmedas, Positiva Compañía de Seguros, SURA, Allianz, Seguros Bolívar, Finanzauto, La Equidad Seguros y en Fasecolda con el diseño e implementación del curso virtual de Venta Especializada en Seguros del INS DE Fasecolda.

Datos académicos

Administrador de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana
Especialista en Mercadeo de la Universidad EAFIT
Coach con PNL, certificado por la ICC. International Coaching Community.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**BEATRIZ ALEXANDRA
VILLA ESCOBAR**

Directora de la Revista Ciclo de Riesgo para Latam

- Consultora especializada en Crédito y Cobranza.
- Asesora de la Junta Directiva de Fenalco en el negocio de Avaluos de operaciones de crédito y optimización del área de cobranza.-
- Capacitadora de fuerzas internas y externas de crédito y cobranza
- Asesora de Casas de Cobro en Bogotá en la operación de gestión y OffShoring
- Asesora para Estrategias en Valores en estructuración de modelos de gestión de carteras castigadas y valoración de portafolios de Inversión.

Otra Experiencia:

- Vicepresidente de Cobranza del BCSC durante 7 años
- Gerente de Cobranzas Banco Colmena
- Gerente General de la Colectora del Grupo Bolívar Tramites y Cobranzas SA
- Gerente de Banca Corporativa de Delta Bolívar Compañía de Financiamiento
- Subgerente de Crédito de la Corporación Financiera de Occidente
- Segundo Lugar premio nacional de emprendimiento e Innovación Ventures 2009

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES INTERNACIONALES

Alianza ICM México



México

LUIS EDUARDO PEREZ MATA

Consultor especialista en Crédito y Cobranza, instructor acreditado del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Tec de Monterrey) y Profesor del Diplomado Estratégico en Cobranzas de Consumo por la Universidad Anahuac de México.

Conferencista registrado ACA Internacional. Ha impartido cursos de capacitación a más de 800 empresas en América Latina, Estados Unidos y Europa.

Managing Director de The Profit Centered Credit Group, grupo internacional de organizaciones y consultores de una nueva visión de Crédito.

Presidente y Director General de Grupo ICM especializado en el desarrollo profesionalización del Crédito y cobranza.

Director de la Revista Ciclo de Riesgo México.

En el año 2004 obtuvo la distinción MCE (Master Credit Executive) de la society of Certified Credit Executives de ACA International.

Fundador del comité Organizador del Congreso Mundial de Crédito y Cobranza México 2007, Irlanda 2009, Austria 2011 y Johannesburg, South Africa 2013.

Es además **Autor del libro "Estrategias de Cobranza De Cuentas Comerciales"** Coautor de Negociación Asertiva - La nueva Visión de la Cobranza; Coautor del Libro The Best Kept Profit Secret editado en Estados Unidos.

Colaborador frecuente de la **Asociación de Profesionales en Cobranza Y servicios Jurídico de México.**

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES INTERNACIONALES

Alianza ICM México



México

RAUL MONTERROSA

**Consultor, Instructor y Conferencista
Internacional**

Raúl es Ingeniero en Electrónica de la Universidad Nacional Autónoma de México con Diplomado Servicio de Calidad Universidad Iberoamericana, y en Inteligencia emocional para Directores;-Six Sigma Green Belt Training OSHA Certification.

Se desempeña como Director General de ICM Consultoría. Específicamente en Colombia, en los últimos 5 años, Raúl ha liderado procesos de formación y consultoría en las áreas de cobranza de importantes entidades del país, como Credivalores, Giros y Finanzas, Banco Caja Social, y Banco Bbva, entre otras.

En el pasado, Raúl, se desempeñó como Gerente de Cobranza y Servicio al Cliente para México, Centroamérica y Caribe en SKY Televisión por 7 años; Gerente de Work Force en Nextel.

Gerente Regional de Servicio a Clientes para Latinoamérica McGraw-Hill Companies

Gerente de Operaciones del Centro de Interacción con Clientes Telscape Communications

Gerente de Atención a Clientes Mercados Masivos en Avantel

ORGANIZACIONES

- Miembro del Consejo Académico del Instituto Mexicano de Teleservicios
- Jurado del Premio Nacional de Centros de Contacto
- Conferencista de varios eventos como Crevolutions, y la CONVECOB, convención anual de cobranza que organiza la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos en México
- Conferencista de Expo finanzas, convención anual de cobranza y finanzas

PREGUNTE POR NUESTRO PROXIMO EVENTO



Muchas Gracias!!



No Corra el Riesgo de perdeserselo

Catalina Sierra
Gestora de Éxito Proyectos y Eventos
Revista Ciclo de Riesgo
Teléfono: (57) (1) 3002017 - (57) 315 833 3101
Cra. 17 A No. 127 A - 14 - Bogotá (Colombia)
Email: info@creditoycobranzas.com

Colombia - México - Perú y Chile

CICLO
DE RIESGO LATAM
La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

 **Salón de la Industria**
del **CREDITO** y la **COBRANZA**

 **Conversatorio**
de **Líderes**

 **ABC**
Del crédito, la cobranza y productos financieros

www.cicloderiesgo.com