

REVISTA **convecob**

EL FUTURO COBRA SENTIDO

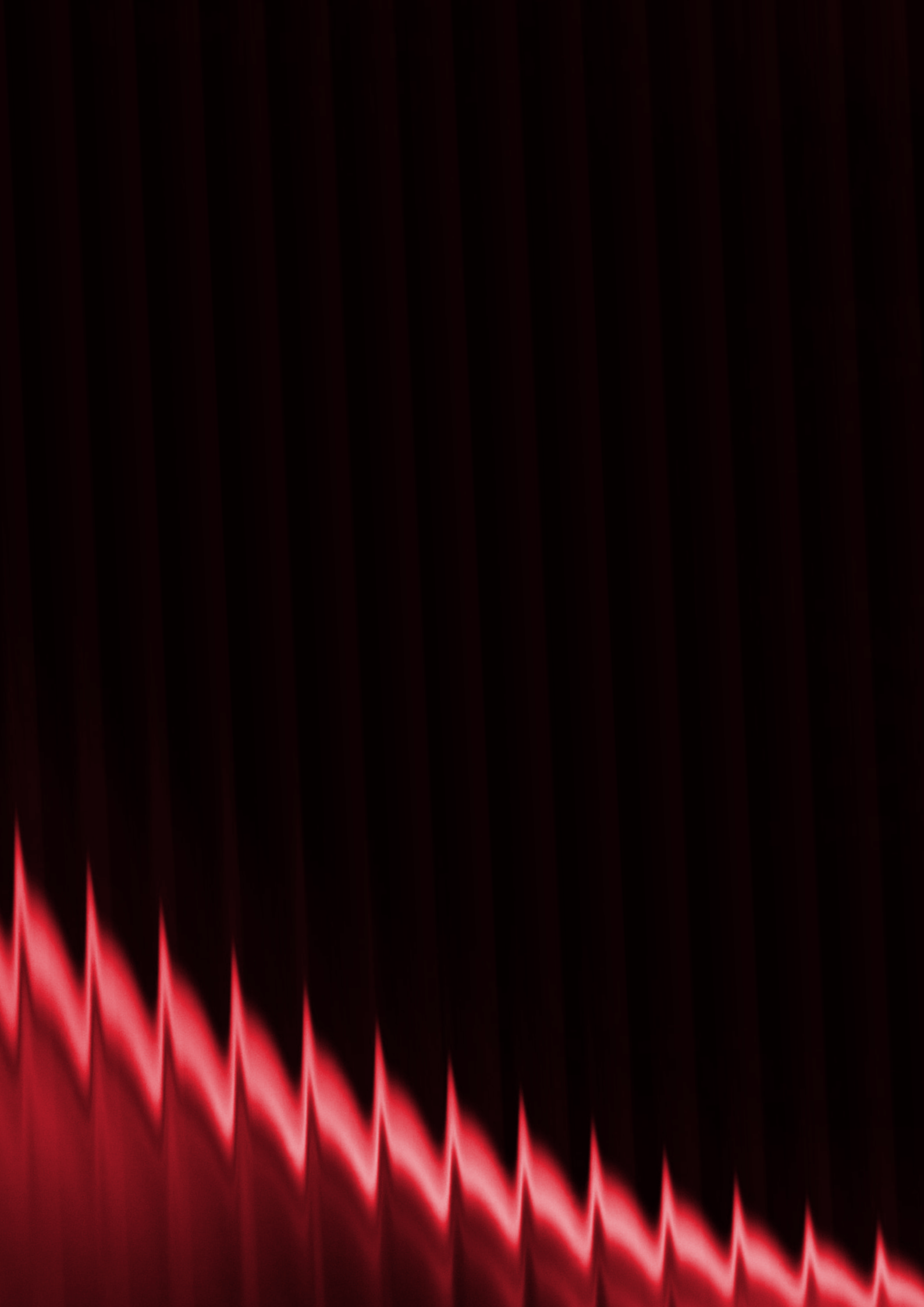
**VOCES
INSTITUCIONALES
Y DEL SECTOR:**
EL ECOSISTEMA DEL
CRÉDITO EN MÉXICO

**LA FUERZA DE LA
COLABORACIÓN**
NUESTROS ALIADOS
ESTRATÉGICOS

**LA INNOVACIÓN COMO
FUNDAMENTO:**
REDEFINIENDO LA
GESTIÓN DE CARTERA



**COBRANZA EN EVOLUCIÓN:
LO QUE MADURA Y LO QUE VIENE**



Directorio

Dirección Editorial



Director General

Raymundo Rubio

raymundo@interia.mx

Coordinador de contenidos

Interia Agency

Diseño editorial

Oswaldo Carrizales

oswaldo@interia.mx

Ventas y Alianzas

Iván García

ivan@interia.mx | 55 4757 3727

Las fotografías, ilustraciones y materiales gráficos utilizados en esta publicación son propiedad de sus autores o se emplean con las licencias correspondientes. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización escrita del editor.

© 2025 Revista CONVECOB. Todos los derechos reservados.

Revista CONVECOB es una publicación digital dedicada a difundir todo lo relacionado al evento realizado por la APCOB, que es la CONVECOB, el cuál trata temas de finanzas, cobranza y tecnologías. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del equipo editorial.

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, informamos que los datos personales recabados a través de formularios, suscripciones o comunicaciones electrónicas serán utilizados únicamente para fines informativos y de contacto relacionados con Revista CONVECOB.

El contenido de esta revista puede compartirse con fines no comerciales, siempre que se cite la fuente y el enlace original.

Para colaboraciones, derechos de uso o permisos de reproducción, comuníquese a: talento@interia.mx

EDITORIAL

El Futuro de la Cobranza

La Innovación como Fundamento: Redefiniendo la Gestión de Cartera

Bienvenidos a la edición especial de nuestra revista dedicada a **CONVECOB**, el punto de encuentro donde la **solvencia económica** y la **transformación digital** se unen. En un entorno financiero cada vez más dinámico, la gestión de cartera ha dejado de ser una simple tarea administrativa para convertirse en un pilar estratégico para la estabilidad de las empresas y del crédito nacional.

Este año, nuestro enfoque se centra en "**El futuro cobra sentido: talento, tecnología e innovación impulsando la economía.**" Contamos con la participación de líderes de opinión como **Leo Zuckermann**, quienes nos ayudaron a entender cómo la salud de la cobranza impacta directamente en la estabilidad macroeconómica. Exploramos la **ciberseguridad** como factor de compliance, la **experiencia del cliente (CX)** como motor de recuperación, y las claves del **liderazgo ejemplar** con **Alejandro Kasuga**.

La CONVECOB no es solo un evento, es una **plataforma de acción** para adoptar las herramientas y la visión necesarias para una cobranza ética, tecnológica y eficiente. Agradecemos a nuestros patrocinadores y aliados por hacer posible este diálogo crucial. Los invitamos a sumergirse en las páginas siguientes y a formar parte de la próxima era de la gestión de crédito.

- **Alan Ramírez Flores**
Presidente de APCOB



LA FUERZA DE LA COLABORACIÓN:

NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS

El ecosistema de la cobranza y la gestión de crédito solo avanza a través de la colaboración estratégica. **CONVECOB se enorgullece de contar con un grupo de aliados clave que aportan visión, regulación, educación y networking para elevar los estándares del sector.**

Nuestra red incluye a instituciones fundamentales como **AMFE, AMSOFAC, ANGENCO y LATINCOB**, quienes representan la voz y la experiencia del sector financiero y de las arrendadoras, respectivamente. La calidad y el desarrollo profesional son impulsados por **CONALEP** y **REDCONOCER**, garantizando la formación de talento especializado.

Organizaciones como el **IMT** (Instituto Mexicano de Teleservicios) aseguran que la industria se mantenga a la vanguardia en términos de eficiencia, tecnología, y contact center. Finalmente, **CÍRCULO LABORAL** es vital para entender las dinámicas del capital humano.

Gracias a la sinergia con nuestros aliados, **CONVECOB** ofrece una perspectiva 360 grados, asegurando que cada aspecto de la gestión de cartera se aborde con excelencia y rigor profesional.

CONTENIDO

02/ EDITORIAL

La Innovación como Fundamento: Redefiniendo la Gestión de Cartera

03/ ÍNDICE

La Fuerza de la Colaboración: Nuestros Aliados Estratégicos

06/ VOCES INSTITUCIONALES Y DEL SECTOR:

El Ecosistema del Crédito en México

07/ LEO ZUCKERMANN

El Rol Olvidado del Crédito Bien Gestionado

08/ ALEJANDRO KASUGA

Tehon – Liderazgo y Estrategia Ejemplar

09/ RODRIGO RUEDA

Innovación en Cobranza: El Impacto de la Experiencia del Cliente

10/ CARLOS BRAVO

Ciberseguridad y Compliance en la Gestión de Cartera

11/ BANCA Y FINTECH:

Aliados clave en la evolución de la cobranza y la recuperación responsable

12/ COBRANZA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL:

Realidades, retos y oportunidades

13/ RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA COBRANZA EN IBEROAMÉRICA

15/ PATROCINADORES BUSINESS ELITE

15/ PENTAFON

17/ CONTACTA

19/ COPERVA

Innovación en Cobranza: Coperva y la Fusión Estratégica de IA y Gemelos Virtuales

21/ INBTEL

23/ MAXIMUS

Redefiniendo la Cobranza en México

25/ VOICES

Inteligencia Conversacional: Cómo la Tecnología está Redefiniendo la Cobranza

27/ PATROCINADORES BUSINESS STARTER

27/ BEYRA

Cobranza a pesar del conflicto: Recuperar Sin Perder Relaciones

29/ INTELIBPO

Cobranza Inteligente: El Modelo 100% Digital que Pone el Control en Manos del Cliente

31/ JABRA

Tu sonido también es tu marca

33/ JAPIFON

Estrategia 360° de Cobranza con Plataforma Omnicanal

35/ PATROCINADORES BUSINESS LITE

35/ CÍRCULO LABORAL

¿Puede tu empresa detectar un fraude antes de que llegue a tus proveedores críticos?

37/ DIRECTO

El Futuro Cobra Sentido: Potenciando el Talento con la Revolución del Contexto

38/ EAD

El Algoritmo No Toca La Puerta: El Valor del Modelo Híbrido

39/ OKTICKET

El Futuro de la Contabilidad Inteligente

40/ TP

Cobranza Inteligente y Agentes Autónomos

41/ CJA CONTACT CENTER

Innovación, Experiencia y Liderazgo en la Cobranza Moderna

43/ PATROCINADORES ESPECIALES

45/ DIRECTORIO APCOB

49/ COBRANZA EN EVOLUCIÓN: LO QUE MADURA Y LO QUE VIENE

The logo for amsufac features the word "amsufac" in a bold, dark blue, lowercase sans-serif font. The letters 'a', 'm', 'f', and 'c' are stylized with small, multi-colored squares (blue, green, and light blue) at their top and bottom corners. Above the 'f' and 'c' are additional small, multi-colored squares.The logo for the 50th anniversary features a large, stylized number "50" composed of thick, overlapping blue and dark blue curved lines. To the right of the "50" is the word "AÑOS" in a bold, dark blue, uppercase sans-serif font, with "1975-2025" in a lighter blue, uppercase sans-serif font below it. A small, multi-colored square graphic is positioned to the left of the "50".

**Financiando el
crecimiento de México**

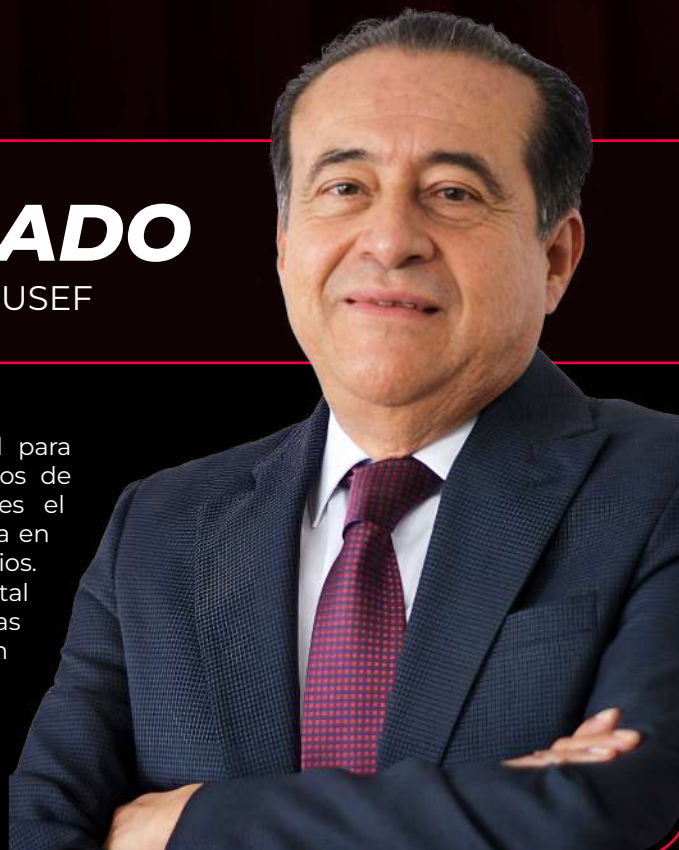
www.amsufac.mx

VOCES INSTITUCIONALES Y DEL SECTOR: EL ECOSISTEMA DEL CRÉDITO EN MÉXICO

OSCAR ROSADO

PRESIDENTE DE LA CONDUSEF

Como titular de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Oscar Rosado es el garante del trato justo y la transparencia en las relaciones entre instituciones y usuarios. Su participación en CONVECOB fue vital para entender las directrices regulatorias que enmarcan la cobranza y la protección al deudor, asegurando que la industria se alinee a las expectativas de legalidad y ética. Su mensaje inaugural es fundamental para la confianza en el sistema crediticio.



VICKY BARRERA

PREMIO NACIONAL DE LOCUCIÓN

Es una de las maestras de ceremonias más reconocidas del país, ha moderado eventos públicos y privados de gran magnitud. Conductora, también se desempeña como embajadora y speaker en televisión y radio. Además, es martillera en subastas de alto perfil, incluyendo las realizadas en Los Pinos transmitidas a nivel nacional. Conductora de Convecob 2025.

LEO ZUCKERMANN

Analista político y económico, Leo Zuckermann ha dedicado su carrera a explicar cómo las decisiones públicas, la regulación y el comportamiento de los mercados moldean la estabilidad del país.

Con formación en *El Colegio de México*, la *Universidad de Oxford* y *Columbia University*, además de una reconocida trayectoria en medios y en el *CIDE*, su voz se ha consolidado como **referente del análisis económico nacional**.

Su participación en **CONVECOB 2025** resultó especialmente valiosa porque aportó la mirada que a menudo falta en la conversación del gremio: la conexión entre la cobranza, el crédito y la economía real.

En un sector enfocado en indicadores y procesos, Zuckermann coloca el foco en lo estructural: cómo un crédito bien gestionado puede fortalecer el sistema financiero, impulsar la productividad y contribuir al crecimiento del país.

Con su conferencia **“Cobranza y estabilidad económica: el rol olvidado del crédito bien gestionado”**, invitó a reflexionar sobre el papel estratégico que la cobranza desempeña en la economía mexicana y por qué un crédito bien administrado es clave no solo para recuperar capital, sino para asegurar la estabilidad económica y la confianza en el sistema financiero.

PRESENTADO POR:



ALEJANDRO KASUGA

Empresario mexicano de ascendencia japonesa, egresado de la *Universidad de California, Berkeley*, con estudios en Estrategia Corporativa por la *Universidad Hitotsubashi de Tokio*, un MBA por *The American Graduate School of International Management*, y un Programa de Alta Dirección por el *IPADE*.

Ha sido reconocido con el **Premio Nacional de Calidad** y el **Premio Iberoamericano de la Calidad** por su liderazgo en transformación organizacional. Es creador de la **Metodología Kizukai®**, plasmada en su libro *Kizukai: Kaizen aplicado a la cultura organizacional*, best seller en Amazon en la categoría de negocios internacionales.

Su participación en **CONVECOB 2025** fue clave porque invitó al gremio de cobranza a repensar el liderazgo desde la estrategia, la cultura y los valores organizacionales. Su trayectoria representa la unión entre la excelencia operativa y el sentido humano en la gestión.

En su conferencia **“Tehon: Liderazgo y Estrategia Ejemplar”**, Kasuga compartió cómo aplicar los principios de mejora continua y cultura corporativa para construir organizaciones más sólidas, éticas y con resultados sostenibles.

PRESENTADO POR:



RODRIGO RUEDA

Especialista en estrategia de cobranza y transformación digital, reconocido por integrar diseño de procesos, analítica y experiencia del cliente para optimizar la recuperación y fortalecer la relación con el usuario. Galardonado como **Mejor Director por el IMT en 2022** y distinguido en el CX Forum, además de ser **speaker del Global CX Forum 2025**, Rueda se ha consolidado como una voz influyente en la evolución hacia modelos de cobranza más inteligentes y centrados en las personas.

Su participación en **CONVECOB 2025** fue esencial ya que aportó una perspectiva innovadora sobre cómo la experiencia del cliente puede convertirse en un factor determinante para mejorar los indicadores de recuperación, retención y reputación del sector. En un entorno donde la digitalización y la exigencia del usuario convergen, **su enfoque ofrece una ruta clara para lograr equilibrio entre eficiencia y relación.**

En su conferencia **“La reputación como activo clave en la recuperación financiera”**, Rodrigo Rueda exploró casos y estrategias que demuestran que una cobranza más empática y orientada al usuario no solo mejora resultados financieros, sino también fortalece la confianza y la sostenibilidad del sistema crediticio.

CARLOS BRAVO

Se desempeña como **CISO en Grupo Gentera** y se ha **especializado en la intersección crítica entre seguridad digital, cumplimiento normativo y gestión financiera corporativa**. Su liderazgo en iniciativas de riesgo cibernético y protección de datos lo posiciona como uno de los referentes en la transformación segura de procesos financieros en América Latina.

Su participación en **CONVECOB 2025** fue clave para el gremio de cobranza debido a que **abordó uno de los retos menos visibles pero de mayor impacto: cómo salvaguardar la cartera, los datos y los procesos de recuperación ante amenazas digitales y regulatorias crecientes**. En un entorno donde la digitalización avanza, la experiencia de Carlos Bravo aportó claridad estratégica sobre cómo integrar ciberseguridad y compliance sin frenar la eficiencia.

Con su conferencia **“Ciberseguridad y Compliance en la Gestión de Cartera”**, profundizó sobre las medidas de protección frente a la proliferación de riesgos digitales, fraudes y exigencias regulatorias.

BANCA Y FINTECH:

ALIADOS CLAVE EN LA EVOLUCIÓN DE LA COBRANZA Y LA RECUPERACIÓN RESPONSABLE



EUGENIO FONSECA
KONFIO

SEBASTIÁN LARA
FINSUS

ÁNGEL MONTOYA
MODERADOR

MARCO BALLESTEROS
HSBC

FRANCISCO BARRERA
SICREA NISSAN

El panel **“Banca y fintech: aliados clave en la evolución de la cobranza y la recuperación responsable”** dejó una reflexión poderosa sobre el futuro del sector.

Con la participación de **Sebastián De Lara** (CREO de Finsus), **Eugenio Fonseca** (VP Operations Konfio), **Marco Ballesteros** (Director de Cobranza de HSBC México) y **Francisco Barrera** (Legal Senior Manager de Sicrea), bajo la moderación de **Ángel Montoya**, se destacó que la colaboración entre instituciones tradicionales y nuevos jugadores tecnológicos es ya un pilar estratégico para mejorar la eficiencia, la ética y la experiencia del usuario.

Los panelistas coincidieron en que la **interoperabilidad, el uso inteligente de datos y los modelos de evaluación basados en riesgo real, no en supuestos, son esenciales para construir procesos de recuperación más humanos y efectivos.**

También enfatizaron la importancia de generar confianza, tanto con clientes como con reguladores, mediante prácticas transparentes y modelos operativos centrados en la protección de datos.

El principal aprendizaje: la evolución de la cobranza requiere unión, innovación y visión compartida para impulsar una recuperación responsable.

COBRANZA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL:

REALIDADES, RETOS Y OPORTUNIDADES



El panel **“Cobranza e Inteligencia Artificial: Realidades, retos y oportunidades”**, con la participación de **Felipe Ojeda** (CEO Latam de Okticket), **Sergio Contreras** (CEO & Fundador de InteliBPO), **Irasema Sánchez** (Directora de Operaciones de Pentafon) y **Jorge Goñi** (CEO & Fundador de Maximus), moderado por **Araceli Meza**, destacó cómo la IA está transformando la industria más allá de la eficiencia operativa.

Los expertos coincidieron en que la tecnología ya es una realidad que permite segmentar mejor, anticipar comportamientos y optimizar decisiones estratégicas, pero que su mayor valor surge cuando se combina con criterio humano.

Entre los principales aprendizajes se subrayó la importancia de **un equilibrio entre automatización y sensibilidad**, especialmente en interacciones que requieren empatía y ética. Además, se identificaron tres retos clave: fortalecer la regulación y el uso responsable de datos, capacitar al talento para nuevos entornos digitales y preparar la infraestructura organizacional para una adopción efectiva.

El panel concluyó que la IA abre oportunidades para construir procesos más eficientes, personalizados y responsables, impulsando una cobranza más moderna e innovadora.

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA COBRANZA EN IBEROAMÉRICA

El panel "Retos y Oportunidades de la Cobranza en Iberoamérica" dejó valiosas lecciones sobre la evolución del sector y la necesidad de impulsar modelos más éticos, tecnológicos y coordinados entre países. Ramiro Estrella Carrera (ASOCOB, Ecuador), Gloria Esperanza Urueña (COLCOB, Colombia

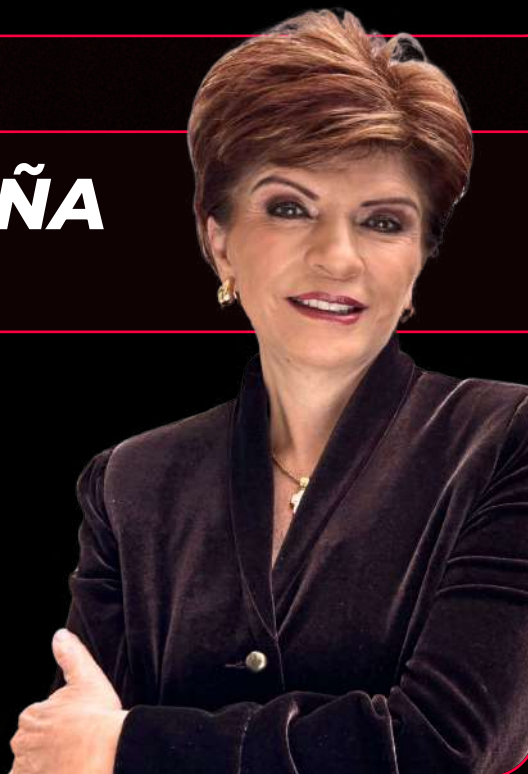
y LatinCob), Carlos Ruiz Cabrera (ANGECO, España) y Hugo Fernando Tuesta Villar (ANECOP, Perú) coincidieron en que la región enfrenta desafíos comunes: regulación más estricta, nuevos comportamientos de pago, digitalización acelerada y la urgencia de profesionalizar la gestión.

GLORIA URUEÑA

DIRECTORA EJECUTIVA DE COLCOB Y
PRESIDENTA DE LATINCOB

Líder gremial y ejecutiva de alto impacto en el ecosistema de crédito y cobranza de América Latina, es una voz autorizada que representa los intereses de la industria a nivel nacional y regional.

Desde su doble rol como Directora Ejecutiva de COLCOB y Presidenta de LATINCOB, impulsa una agenda centrada en la innovación, la ética y las buenas prácticas, promoviendo un modelo de cobranza responsable que equilibra la sostenibilidad del negocio con el respeto al consumidor.



CARLOS RUIZ

PRESIDENTE DE ANGEKO

Abogado y directivo de alto nivel, es una figura de máxima referencia en la industria de la gestión de crédito en Europa. Su perfil dual, como Director de Compliance en Intrum, el líder europeo del sector, y como Presidente de Angeco, la principal asociación gremial de España, le otorga una visión 360° inigualable sobre los desafíos operativos, regulatorios y estratégicos del mercado. Es un experto en la profesionalización de la industria y en la navegación del complejo entorno normativo europeo.

Entre los aprendizajes más relevantes destacó la importancia de adoptar ecosistemas colaborativos, donde asociaciones, empresas y autoridades trabajen bajo estándares de transparencia y protección al usuario.

Además, resaltaron que la innovación tecnológica, como la analítica avanzada y la automatización responsable, abre

oportunidades para mejorar la recuperación, elevar la confianza y fortalecer la inclusión financiera.

El consenso fue claro: la cobranza iberoamericana avanza hacia un modelo más humano, eficiente e interconectado.



RAMIRO ESTRELLA

DIRECTORIO PRINCIPAL ASOCOB

Ejecutivo con más de 25 años de trayectoria ascendente en el sector financiero y de cobranza de Ecuador, es un experto en la gestión integral del ciclo de crédito, desde el análisis de riesgo hasta la recuperación de cartera. Su carrera, que abarca roles de liderazgo en instituciones de primer nivel como Banco Pichincha y su actual posición como Gerente General de la BPO especializada RECAUDAR, le otorga una visión completa y pragmática de los desafíos y las mejores prácticas del mercado ecuatoriano y andino.

HUGO TUESTA

PRESIDENTE DE ANECOP

Economista y ejecutivo senior con 20 años de experiencia consolidada en el sistema financiero peruano, es un especialista en la gestión integral del ciclo de crédito, con una trayectoria destacada tanto en la banca retail de gran escala como en el sector de las microfinanzas. Su visión estratégica abarca desde la originación y el análisis de riesgo hasta la dirección de operaciones de cobranza, lo que le permite aportar una perspectiva sumamente completa sobre los desafíos de la recuperación de cartera en diversos segmentos socioeconómicos del mercado peruano.





Expertos en cobranza temprana

IA para cobranza:

Automatizamos la precobranza y cobranza temprana con IA, aumentando la efectividad y reduciendo costos.

- **Modelos predictivos:** Integra modelos como Best-time to Call & Collect para aumentar la probabilidad de cobro.
- **Mayor alcance y recuperación:** Aumento de más de 20% de efectividad en recuperación y reducción del 50% del costo en comparación con métodos tradicionales de cobranza temprana.
- **Estrategia modular:** Integración de estrategia combinada (robots + agentes) para incrementar la recuperación y alcance o estrategia autónoma (100% robots) para reducir costos.

Tecnología e Infraestructura:

- **Omnicanalidad total:** Acceso de entrada y salida a través de todos los medios de voz y datos en una pantalla única.
- **IA Generativa** aplicada a la atracción, selección, capacitación a través de simuladores, atención a través de IVR generativos y robots de atención, mejora de la calidad y reducción de los tiempos a través de **Agent Assist**.
- Mediciones de calidad a través de modelos automáticos con **Inteligencia Artificial** para sustituir la escucha de los agentes de calidad.
- **Infomart & Business Analytics:** Disponibilidad para nuestros clientes de reporte en tiempo real y análisis de datos a través de paneles interactivos para toma de decisiones.
- **Speech & Text Analytics:** Maximiza la visualización de las interacciones para identificar oportunidades de mejora en procesos, conocer la voz del cliente y combinado con **IA generativa**, aumentar la recuperación.



Mejor plataforma tecnológica omnicanal del mercado



IA Generativa integrada en todos nuestros procesos



Calidad mundial con flexibilidad local



Máxima seguridad de la información de tu empresa y clientes



Disponibilidad certificada superior al 99.97%



Mejor estrategia de Cobranza

Integramos tecnología e inteligencia artificial a la estrategia de marcación, aumentando el número y frecuencia de contacto para maximizar la recuperación de cartera temprana.

- Recuperamos tu cartera con estrategias digitales y talento calificado en procesos de precobranza y cobranza temprana.
- Con el nivel más alto de la certificación **PCI DSS e ISO 27001** garantizamos la seguridad de la información y la de tus clientes.
- Con nuestra plataforma de **Calidad con Inteligencia Artificial** analizamos el 100% de las interacciones para garantizar la calidad y conocer la voz del cliente.
- Aumentamos la contactación con nuestro **Cubo de Marcación Inteligente** potenciado con IA.

Contáctanos para una consulta personalizada



Sobre la Empresa

20 años de experiencia integrado alta tecnología e **Inteligencia Artificial** en el **Centro de Contacto** maximizando la experiencia del cliente en servicios de **cobranza, atención al cliente y ventas** para grandes corporativos.

3,500 estaciones en 10 centros en México y Latinoamérica, garantizando **la máxima seguridad** con la Versión 4 del Nivel 1 de PCI DSS, ISO 27001, SOC - 2 y ANSI/TIA 942 TIER II, **la operación** con ISO 18295 y el Model Global CIC 3.0 y la calidad con ISO

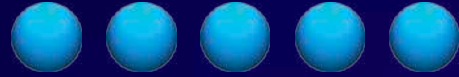
800 736 8236

atencioncomercial@pentafon.com

Pentafon

CDMX | Monterrey | Morelia | Hermosillo | Venezuela | Perú

contacta



Catorce años después, Contacta mantiene una idea sencilla: **la comunicación empresarial debe ser tan confiable como inmediata**, y tan potente como fácil de operar. En un entorno donde cada minuto cuenta —cobranza, servicio al cliente, notificaciones críticas— la compañía ha construido una reputación basada en tres pilares: **calidad operativa, servicio cercano y simplicidad real**

"Quality.Service.Simple." no es un eslogan: es una promesa operativa. Contacta ayuda a que organizaciones de distintos tamaños informen, confirmen y resuelvan con evidencia y control. Desde recordatorios y avisos preventivos hasta confirmaciones y campañas, la propuesta de valor descansa en procesos claros, tiempos de salida cortos y reportes listos para auditoría.

Lo que hace Contacta

- **Mensajería masiva y transaccional** para recordatorios, alertas, confirmaciones y campañas con métricas de entrega y respuesta.
- **Emailing profesional** con plantillas, segmentación y cuidado de reputación.

- **Telefonía y voz empresarial** con marcación, IVR, grabaciones y estadísticas operativas.
- **WhatsApp Business API** con plantillas aprobadas y seguimiento operativo.
- **Analítica y reportes de contactabilidad**, tiempos, conversiones y promesas.
- **Acompañamiento experto** para diseño de casos, pruebas y despliegue en días.

14 años en tres ideas

Calidad comprobada: operación diaria en escenarios exigentes.

Servicio que responde: soporte cercano y tiempos claros.

Simplicidad: configuraciones prácticas, adopción rápida, flujos auditables.



LA EFICIENCIA NO ES USAR MÁS HERRAMIENTAS, SINO OPERAR CON CLARIDAD Y RESULTADOS.

EQUIPO DE CONTACTA

maria

mx

Lanzamiento estrella: María, la agente con IA que resuelve

El nuevo producto de Contacta se llama **María**. Es una agente con IA diseñada para llamar, conversar y registrar en tiempo real —ideal para cobranza, servicio al cliente y notificaciones críticas.

Su propósito es concreto: convertir intentos en resultados con voz natural o chat, validación de identidad, dictado auditable de montos y cuentas, registro de promesas de pago y escalamiento al equipo humano cuando el caso lo requiere.

¿Por qué importa?

Porque comunicar ya no es suficiente: hay que obtener respuesta. María reúne contacto masivo con atención inteligente en un solo producto listo para operar casos reales. El resultado: más resolución por intento, menor costo operativo y mejor trazabilidad.

¿Cómo opera?

- **Contactos efectivos:** prioriza horarios y evita costos innecesarios al reconocer buzón, tono o silencio.
- **Conversación precisa:** valida identidad y dicta montos en número y con palabras; cuentas/CLABE en pares para minimizar errores.
- **Disciplina de cobranza:** recordatorios, promesas, confirmaciones y aclaraciones esenciales.
- **Servicio con evidencia:** estatus, reprogramaciones, confirmaciones, encuestas.
- **Trazabilidad total:** grabaciones, bitácora por intento e indicadores operativos.

Ficha rápida de María

- **Idiomas:** Español LATAM, entonación natural.
- **Flujos típicos:** aviso preventivo, recordatorio, confirmación de pago, promesa, aclaración básica, estatus y encuestas.
- **Operación:** configuración con listas y reglas; despliegue en días.
- **Control:** métricas, exportación y accesos por rol.
- **Escalamiento humano:** transferencia cálida o ticket, cuando se requiere.

Caso breve · Cobranza fin de mes

Un área de recuperación necesita agilidad en cierres. Con María, programa contactos, gestiona conversaciones y registra promesas con evidencia. Las jefaturas cuentan con grabaciones y métricas para ajustar ventanas horarias y priorizar seguimientos. Resultado: más promesas válidas documentadas y menos retrabajo.

Caso breve · Servicio postventa

Tras una instalación, María confirma estatus, ofrece reprogramación si el cliente lo solicita y levanta una encuesta breve. El equipo recibe tickets con contexto y grabación, reduciendo tiempos de diagnóstico y aumentando la satisfacción.

Lo que mide la diferencia

- **Contactabilidad efectiva** por ventana horaria.
- **Resolución por intento** (promesas registradas, confirmaciones, cierres).
- **Costo por resolución** frente a tareas manuales.
- **Tiempos operativos** y SLA en picos de demanda.
- **Evidencia** (grabaciones, bitácora) para auditoría y mejora continua.

Con María, la empresa da un paso natural: la comunicación que resuelve. Para organizaciones que deben hablar con miles y, sobre todo, obtener respuestas, la propuesta es clara: **Quality.Service.Simple.**

AGENDA UNA DEMO DE MARÍA
Y PRUEBALA CON TUS PROPIOS CASOS.



ELIMINANDO DEUDAS,
MEJORANDO VIDAS.

Innovación en Cobranza: Coperva y la Fusión Estratégica de IA y Gemelos Virtuales

En el desafiante panorama económico actual, la gestión de cartera vencida demanda eficiencia, precisión y ética. **La vanguardia tecnológica, liderada por la Inteligencia Artificial (IA) y los Gemelos Virtuales, está reescribiendo las reglas.** En México, **Coperva se posiciona como líder indiscutible en esta transformación,** demostrando por qué conciben la cobranza como un proceso matemático y cómo su tecnología de punta ofrece un análisis crucial para la originación crediticia.

El Corazón Predictivo: Deep Learning y EMI

La cobranza ha migrado de ser un arte basado en la experiencia a una ciencia sustentada en los datos. **El Deep Learning, una rama avanzada del Machine Learning, se ha convertido en el motor de la inteligencia predictiva.** Este método emplea redes neuronales artificiales para extraer patrones complejos de vastos volúmenes de datos, una capacidad invaluable dado que la morosidad es una interacción multifactorial.

Esta sofisticación es el cimiento de **EMI (Enterprise Machine Intelligence), el algoritmo propietario de Coperva.** Desarrollado con Python y R, EMI no es una mera herramienta, sino el cerebro detrás de su éxito en la recuperación.



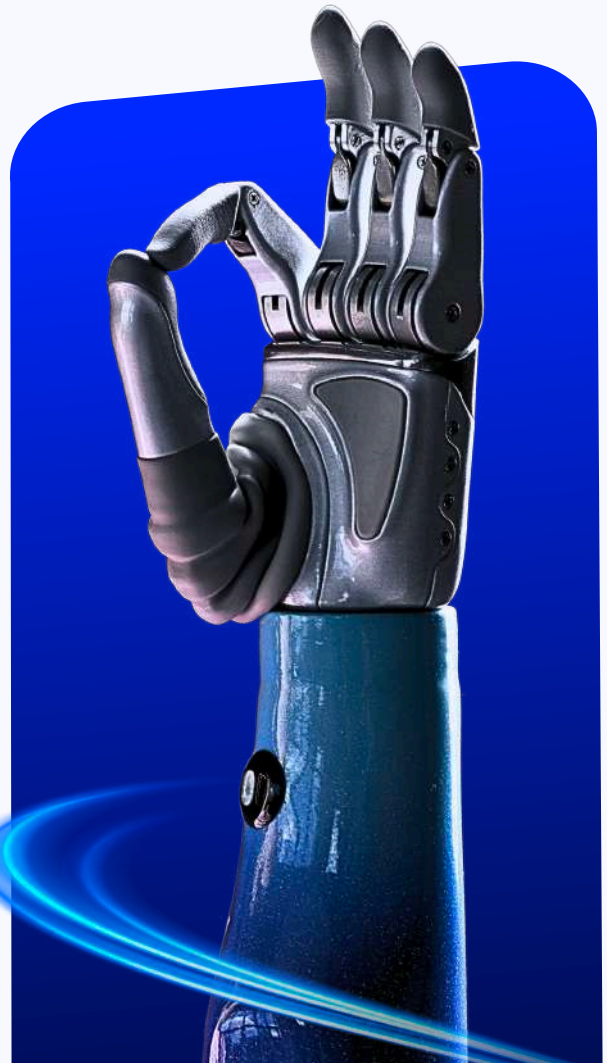
Optimización de Recursos



Priorización Inteligente



Experiencia del Cliente



EMI: Predicción quirúrgica

El reto histórico es saber a quién contactar, cuándo, cómo y con qué propuesta. Aquí es donde **EMI marca una diferencia abismal.** Entrenado con millones de puntos de datos para asimilar el ADN financiero de los deudores, **su motor de predicción ha logrado una tasa de acierto de hasta 89% en la predicción de clientes que pagarán.**



La IA necesita un "entorno" para simular y actuar. Es aquí donde el concepto de Gemelos Virtuales (Digital Twins) cobra relevancia. Un Gemelo Virtual es una réplica dinámica en tiempo real de un proceso o sistema. Al integrar IA, se convierte en un laboratorio de simulación predictiva y prescriptiva.

En la gestión crediticia, Coperva crea dos tipos de gemelos:

Gemelo Virtual de la Cartera Vencida:

Permite simular la aplicación de distintas estrategias de cobro (descuento vs. plan de pagos, llamar vs. mensajería) antes de su ejecución real, logrando una optimización dinámica de las tácticas.

Gemelo Virtual del Cliente Deudor:

Simula el comportamiento futuro del cliente bajo diversas presiones externas (ej. crisis económica, cambio laboral). La IA predictiva EMI se nutre de este gemelo para afinar las probabilidades de pago.

La Visión del CEO: De la cobranza a la estrategia crediticia

La propuesta de valor de Coperva trasciende la mera recuperación, convirtiéndose en una herramienta estratégica para la originación crediticia. El conocimiento profundo adquirido por EMI sobre los patrones de morosidad es un feedback crucial para las entidades financieras.

En una entrevista, **Alan Ramírez, CEO de Coperva**, explicó la trascendencia de esta visión:

"Nuestra IA no solo nos hace líderes en recuperación; nos convierte en un socio estratégico. El análisis de EMI sobre el 89% de clientes que pagarán nos revela qué variables en el momento de la originación crediticia están correlacionadas con el impago posterior. Con los Gemelos Virtuales podemos simular el riesgo de un nuevo perfil de cliente en su fase temprana, permitiendo a nuestros aliados ajustar sus

políticas de underwriting y minimizar la pérdida esperada antes de que ocurra el desembolso. Concebir la cobranza como un proceso matemático nos permite ofrecer un valor agregado invaluable: cerramos el ciclo crediticio de manera virtuosa, minimizando el riesgo desde la fuente."

La inversión de Coperva en IA no es un experimento, sino la base de un liderazgo tangible:

- **Primeros Lugares de Recuperación**
- **Más Certificaciones Internacionales en México**
- **Pioneros en la Incorporación de IA**

Coperva, con su Inteligencia Artificial EMI y el uso estratégico de los Gemelos Virtuales, eleva el estándar, demostrando que la cobranza más efectiva se basa en la predicción, el análisis profundo y la personalización inteligente, transformando un desafío financiero en una oportunidad de mejora continua.

INBTEL

COMUNICACIONES



Somos una **empresa 100% mexicana** con concesión federal de telecomunicaciones y Operador Móvil Virtual (OMV) bajo nuestra marca TUIS, **enfocada en transformar la conectividad de personas y organizaciones.**

Con más de una década de experiencia, integramos **Telefonía IP, SMS A2P, DIDs nacionales (incluye Toll Free), PBX en la nube, marcadores predictivos e internet de fibra (FTTH), ofreciendo soluciones de cuádruple play.**

Nuestro modelo combina **infraestructura propia, cumplimiento regulatorio y movilidad empresarial** a través de TUIS, habilitando casos de uso como contact centers móviles, notificaciones transaccionales y continuidad operativa 4G/5G, con interconexión directa con todas las operadoras en México.

En CONVECOB invitamos a carriers, mayoristas y empresas tecnológicas a co-crear ofertas regionales de voz, mensajería A2P, numeración/portabilidad y soluciones móviles OMV.

+10 AÑOS DE EXPERIENCIA

+20K CLIENTES ACTIVOS

+300 LADAS DE MÉXICO

INDICADORES CLAVE

+200M DE MINUTOS MENSUALES EN VOZ IP

+1MIL^{KM} DE FIBRA ÓTICA DESPLEGADA

+15K NÚMEROS PORTADOS

+150 ESPECIALISTAS

En INBTEL creemos en el poder de la conectividad para transformar vidas, negocios y comunidades. **Nuestra misión es aprovechar las tecnologías de la información y las telecomunicaciones para diseñar soluciones integrales que impulsen el desarrollo digital.**

Desde nuestra fundación, mantenemos un firme compromiso con la calidad, eficiencia e innovación, consolidándonos como un aliado confiable para miles de clientes que buscan estar siempre conectados. **En INBTEL no solo conectamos, creamos experiencias que construyen futuro.**

NUESTROS VALORES

**CALIDAD
COMPROMISO**

**RESPONSABILIDAD
INNOVACIÓN**

**COMUNICACIÓN
TRABAJO EN EQUIPO**

SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL



TELEFONÍA IP

Transforma la comunicación de tu empresa con llamadas de alta calidad vía Internet, sin las limitaciones de la telefonía tradicional. Reduce costos y mejora la colaboración interna con un servicio profesional, confiable y global, presente en más de 14 países.

+20K
CLIENTES
ACTIVOS

+10
AÑOS DE
EXPERIENCIA

INTERCONEXIÓN
NACIONAL
DIRECTA



LÍNEAS TELEFÓNICAS

Comunicación estable y segura para que tus clientes siempre te encuentren. Ofrecemos líneas fijas con alta disponibilidad, portabilidad y cobertura nacional e internacional.

+300 LADAS

NÚMEROS TROLL FREE

+100 CANALES DE ENTRADA



SMS MASIVOS

Comunica promociones, alertas o notificaciones con nuestros SMS A2P. Plataforma segura, capacitación gratuita y conexión vía API o SMPP.

LONG CODE

SHORT CODE

FLASH SMS Y RCS

NÚMERO ENMASCARADO

CONMUTADOR PBX EN LA NUBE

Un sistema telefónico virtual, flexible y sin límites físicos. Administra llamadas, integraciones con CRM y call centers con más de 50 funciones disponibles.

ESCALABLE | EXTENSIONES ILIMITADAS | IVR INTERACTIVO | REPORTES Y SEGURIDAD AVANZADA

MARCADOR PREDICTIVO

Optimiza tus operaciones de contactación con software intuitivo y adaptable. Aumenta productividad y mejora la experiencia del cliente con marcación predictiva, progresiva, encuestas automatizadas y reportes personalizados.

Con una trayectoria sólida y una visión orientada al futuro, **en INBTEL Comunicaciones nos consolidamos como un aliado estratégico en telecomunicaciones. Más que un proveedor, somos un socio que impulsa la innovación y el crecimiento de nuestros clientes.**



MAXIMUS: REDEFINIENDO LA COBRANZA EN MÉXICO

En un entorno económico donde la liquidez es el oxígeno de las empresas, **la gestión de cartera vencida ha trascendido la simple labor de recobro**. Hoy, se ha convertido en una disciplina estratégica, un arte de precisión que fusiona la tecnología más avanzada con la irremplazable intervención humana.

En el epicentro de esta transformación se encuentra **MAXIMUS, quien se ha erigido como el socio estratégico que las instituciones financieras y grandes corporativos necesitan para garantizar su estabilidad y rentabilidad**.

Su promesa es contundente y se ha convertido en su insignia: **"Cobramos donde nadie y lo que nadie quiere cobrar"**. Esta declaración define su capacidad para abordar los casos más complejos y difíciles, aquellos que la mayoría de las agencias dan por perdidos.

La diferencia crucial de MAXIMUS es su enfoque firme y a la medida con el deudor, una gestión que, apoyada por la inteligencia de datos, garantiza la efectividad en la recuperación, incluso en escenarios de alta complejidad.

EL ABANICO DE OPCIONES

La fortaleza de MAXIMUS radica en un ecosistema de soluciones que abarca mucho más que la cobranza tradicional. Se trata de un enfoque integral diseñado para optimizar el flujo de efectivo del cliente, cimentado en cuatro pilares:

- **Cobranza Estratégica:** Implementación de modelos de gestión eficientes y éticos para la recuperación de capital.
- **Administración de Cartera:** Gestión proactiva y especializada para maximizar el valor de los activos crediticios.
- **Salud Financiera:** Soluciones enfocadas en el deudor para combatir el sobreendeudamiento, promoviendo la reintegración al sistema.

INFRAESTRUCTURA + TALENTO + TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA

¿CÓMO LOGRA MAXIMUS RETORNAR A SUS CLIENTES MÁS DE TRES MIL MILLONES DE PESOS EN LO QUE VA DEL AÑO? LA RESPUESTA SE ENCUENTRA EN SU METODOLOGÍA.

- **Infraestructura Imbatible:** Su cobertura es total en México. Su red opera con 530 socios comerciales estratégicamente ubicados en 2,480 municipios, complementada por 20 oficinas propias.
- **Capital Humano Especializado:** Más de 4,000 gestores, tanto telefónicos como presenciales, forman la columna vertebral de la operación. Este equipo, altamente capacitado y segmentado por especialidad, trabaja bajo estrictos estándares de calidad avalados por la certificación internacional ISO 9001.
- **Tecnología y Análisis Predictivo:** MAXIMUS ha perfeccionado un modelo que equilibra la automatización de procesos masivos con el análisis predictivo. La tecnología no sustituye al gestor; lo potencia, permitiéndole enfocarse en los casos críticos donde la intervención humana es indispensable.

LA OLA DIGITAL Y EL DESAFÍO HÍBRIDO DE LA COBRANZA

La industria de la cobranza vive su propia revolución: una digitalización inteligente catalizada por la inteligencia artificial (IA), el machine learning y la automatización. Hoy, los procesos masivos se mueven hacia estrategias omnicanal que no solo mejoran la tasa de contacto, sino que reducen drásticamente los costos operativos.

Sin embargo, el gran reto del sector —y donde MAXIMUS se consolida como líder— es la gestión del modelo híbrido. Mientras la tecnología maneja lo masivo, la cobranza presencial se reafirma como el elemento estratégico crucial para los casos más difíciles. MAXIMUS se posiciona como la recuperadora más eficiente de México al integrar la contactación presencial como su arma secreta, superando consistentemente las tasas de recuperación de modelos puramente digitales.

DIFERENCIADORES QUE MAXIMIZAN LA RENTABILIDAD

En un sector competitivo, el valor agregado de MAXIMUS no es un eslogan, sino una lista tangible de herramientas y capacidades únicas:

DIFERENCIADORES ESTRATÉGICOS:

- **Especialización Real:** Estrategias diseñadas ad hoc para cada tipo de deuda, desde las carteras de consumo hasta los activos de alta complejidad.
- **Cobertura y Escala:** La red de asociados más grande del país asegura resultados en cualquier punto geográfico.
- **Impacto Macroeconómico:** Al reintegrar capital al sistema financiero, MAXIMUS no solo beneficia a sus clientes, sino que contribuye a la salud económica del país.

HERRAMIENTAS ÚNICAS E INNOVADORAS:

- **Plataforma de Autogestión:** El deudor tiene el control de su solución, pudiendo gestionar su plan de pago en línea sin necesidad de intervención de un gestor.
- **Pagos Presenciales en Línea:** Una estrategia ágil que elimina la necesidad de acudir a sucursales físicas, agilizando la regularización del adeudo.
- **Demandas en Línea:** Uso estratégico de tribunales virtuales para dotar de consecuencias legales al proceso de cobranza.
- **Recuperación de Activos 360°:** Soluciones integrales que incluyen recolección, almacenamiento y venta de bienes muebles, administración de fideicomisos y optimización logística (grúas, patios).

Su promesa final es la más ambiciosa: **Maximizar la recuperación de cartera y cobrar donde otros no pueden.** En la cancha de la liquidez empresarial mexicana, MAXIMUS no es solo un jugador; es la regla que define el juego. **Para las empresas, ignorar su modelo ya no es una opción, sino un riesgo financiero.**





INTELIGENCIA CONVERSACIONAL: CÓMO LA TECNOLOGÍA ESTÁ REDEFINIENDO LA COBRANZA

Durante años, los procesos de cobranza se basaron en llamadas repetitivas, mensajes impersonales y comunicación unidireccional. Pero hoy, esa fórmula ya no funciona. Los clientes esperan ser tratados con el mismo nivel de personalización y respeto que reciben en cualquier otro servicio, y la tecnología finalmente está permitiendo lograrlo.

La nueva era de la cobranza conversacional

Hoy el cliente, a pesar de ser un deudor, no es un simple “moroso”, es un consumidor empoderado, consciente de su poder y con altas expectativas sobre cómo quiere ser tratado durante el proceso de cobranza: exige ética profesional que lo reconozca como persona y no únicamente como una deuda.

También, ha aumentado su selectividad sobre cómo desea ser contactado y únicamente está disponible en los momentos y canales que resulten más convenientes para él.

Es por ello que la nueva tendencia en el sector financiero apunta hacia una cobranza conversacional, basada en datos, automatización e inteligencia artificial. Este enfoque no solo busca eficiencia, sino generar confianza, un activo cada vez más valioso en tiempos de la comunicación digital.

De los mensajes a las conversaciones inteligentes

Ya no se trata de enviar mensajes, sino de crear conversaciones. Los usuarios responden más rápido, se sienten escuchados y, por ende, **muestran mayor disposición a realizar una promesa de pago o a resolver.**



La interacción se vuelve dinámica: si un cliente no puede pagar en ese momento, **el sistema ofrece opciones**, agenda recordatorios y da seguimiento automático, sin perder el tono humano.

Las empresas que han adoptado esta lógica han visto mejoras notables en la recuperación de cartera y en la satisfacción del cliente. Pero no basta con usar un canal como WhatsApp o SMS, **la clave está en integrar todos los medios**, automatizar la lógica detrás de cada mensaje y analizar las respuestas en tiempo real.

VOICES y la evolución tecnológica en la cobranza

En México, una de las compañías que está llevado esta visión más lejos es **VOICES**, empresa 100% mexicana con una década de experiencia en telecomunicaciones, mensajería masiva y plataformas conversacionales.

A diferencia de los proveedores tradicionales, **VOICES** desarrolla su propia tecnología, lo que le permite ofrecer soluciones flexibles, seguras y adaptadas a cada cliente.

Sus herramientas combinan distintos niveles de comunicación: desde soluciones masivas (**SMS, mailing, blaster de voz**), hasta plataformas de interacción personalizada vía **WhatsApp, RCS** o su **asistente virtual OMIA**, impulsado por inteligencia artificial. Además, su sistema **Skylogic** integra la gestión en campo, conectando equipos de trabajo y clientes en tiempo real.

Comunicación que se convierte en estrategia

Para los procesos de cobranza, estas soluciones permiten automatizar flujos de contacto, analizar las respuestas de los usuarios y ofrecer interacciones naturales, lo que reduce los costos operativos y mejora la efectividad sin sacrificar la empatía.

VOICES no solo provee una plataforma, sino que acompaña a sus clientes en la definición de estrategias conversacionales: desde la identificación de necesidades y flujos, hasta la integración con sus sistemas, la configuración de los agentes virtuales IA y la capacitación de equipos humanos. Este acompañamiento convierte la tecnología en una verdadera estrategia de negocio, alineada con los objetivos de recuperación y satisfacción del cliente.

COMUNICAR CON INTELIGENCIA ES HOY EL FACTOR QUE DEFINE LA RENTABILIDAD DE LA COBRANZA.



El futuro de la cobranza conversacional

El futuro de la cobranza no será quien presione más, sino quien mejor converse y tenga mayor control sobre el seguimiento de todo el proceso. Y empresas como VOICES están demostrando que la tecnología mexicana puede liderar ese cambio, combinando innovación, conectividad y sensibilidad para transformar la manera en que las organizaciones se comunican con sus clientes.



Tecnología mexicana que convierte la comunicación en resultados.



COBRANZA A PESAR DEL CONFLICTO: RECUPERAR SIN PERDER RELACIONES.

Recuperar capital sin desgastar vínculos es la meta de la cobranza moderna. Estamos en 2025, en un entorno donde la reputación es tan valiosa como los ingresos. Las empresas buscan estrategias que equilibren firmeza, eficiencia y respeto.

JEI costo oculto de una cobranza agresiva

Durante años, la cobranza fue sinónimo de presión. Las gestiones se centraban en insistir, llamar y escalar conflictos hasta obtener un pago, pero ese enfoque dejó una secuela costosa: clientes inconformes, relaciones rotas y pérdida de oportunidades futuras. En el afán de recuperar cartera, muchas empresas afectaron su imagen y relación con sus clientes.

Por supuesto, las condiciones han cambiado y las organizaciones compiten no solo por vender, sino por mantener vínculos de largo plazo, pero una cobranza mal conducida puede borrar en minutos el trabajo de años de servicio y confianza. Un tono inadecuado o un mal seguimiento puede convertirse en una ruptura definitiva.



El verdadero desafío: gestionar con método, no con impulso

La naturaleza de la cobranza es ser reactiva, pero el proceso de cobranza parece serlo también para muchas instituciones. Allí está el reto, cuando los procesos de recuperación se vuelven desordenados, improvisados o excesivamente agresivos. Cuando las empresas actúan sin estrategia, cada área trabaja por separado, la comunicación con el cliente se vuelve ríspida, caótica y la cobranza deja de ser efectiva.

Quienes nos hemos dedicado a la cobranza por años, experimentamos en algún momento este tipo de gestión improvisada que, en lugar de depender de una operación estructurada, termina dependiendo del impulso, de la presión por cumplir las metas de corto plazo y con herramientas dispersas. Así el resultado es doblemente costoso, pues el proceso pierde eficiencia y aumenta el desgaste interno, mientras se deterioran las relaciones con los clientes.

El verdadero desafío: gestionar con método, no con impulso

La naturaleza de la cobranza es ser reactiva, pero el proceso de cobranza parece serlo también para muchas instituciones. Allí está el reto, cuando los procesos de recuperación se vuelven desordenados, improvisados o excesivamente agresivos.

Cuando las empresas actúan sin estrategia, cada área trabaja por separado, la comunicación con el cliente se vuelve ríspida, caótica y la cobranza deja de ser efectiva.

Quienes nos hemos dedicado a la cobranza por años, experimentamos en algún momento este tipo de gestión improvisada que, en lugar de depender de una operación estructurada, termina dependiendo del impulso, de la presión por cumplir las metas de corto plazo y con herramientas dispersas.

Así el resultado es doblemente costoso, pues el proceso pierde eficiencia y aumenta el desgaste interno, mientras se deterioran las relaciones con los clientes.

El trabajo de Beyra se basa en una metodología integrativa: asesoría asertiva, métodos preventivos y soluciones extrajudiciales. Esto permite resolver situaciones sin recurrir a procedimientos legales, evitando costos innecesarios y protegiendo la relación con cliente.

Su equipo multidisciplinario combina experiencia legal, administrativa y operativa, respaldado por tecnología de vanguardia que mejora la eficiencia y el control. Esta estructura permite ofrecer resultados tangibles sin perder el trato humano y respetuoso.

“Más que cobrar, ayudamos a nuestros clientes a fortalecer sus procesos y crecer con orden.” Beyra es una sociedad convencida que, para generar una cobranza efectiva, el trato al cliente o deudor, debe ser honesta, responsable y empática, ofreciéndole soluciones financieras que apoyen su economía, sin perder la solidez de una empresa.

El resultado es una cobranza profesional y eficaz. Su metodología demuestra que el conflicto y la firmeza no significa la destrucción de una relación comercial.

La cobranza ha dejado de ser un acto reactivo para convertirse en un proceso estratégico que define la reputación y la solidez de una empresa.

Beyra representa esa nueva etapa: un aliado confiable que transforma la recuperación en una herramienta de crecimiento.

Toda cobranza exige confrontar, pero hacerlo con estrategia convierte conflicto en resultado.

EN UN MERCADO DONDE LA VELOCIDAD IMPORTA TANTO COMO LA CONFIANZA, BEYRA DEMUESTRA QUE COBRAR A PESAR DEL CONFLICTO NO SOLO ES POSIBLE, SINO RENTABLE.



inteliBPO

Virtual Contact Center

COBRANZA INTELIGENTE: EL MODELO 100% DIGITAL QUE PONE EL CONTROL EN MANOS DEL CLIENTE

En un entorno financiero cada vez más digitalizado, la verdadera ventaja competitiva no reside en adoptar la última tecnología, sino en saber cómo integrarla en una estrategia de negocio infalible. **InteliBPO México** nos presenta su visión de la gestión de cobranza como un ejercicio de control, precisión y datos puros. **Con su plataforma Strauss (omnicanal) y un modelo operativo 100% automático**, demuestran que **es posible alcanzar los más altos niveles de recuperación de cartera**, al mismo tiempo que se garantiza la total consistencia de marca y se eliminan los riesgos reputacionales.

DE LA IMPROVISACIÓN HUMANA A LA ESTRATEGIA DE DATOS: ASÍ ES COMO INTELIBPO MÉXICO LIDERA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA CON AUTOMATIZACIÓN Y TOTAL CONSISTENCIA DE MARCA.

1. La Propuesta de Valor de InteliBPO: Estrategia Pura sin Intervención Humana

En el sector de la gestión financiera, la diferencia ya no reside solo en la eficiencia, sino en la estrategia y la seguridad. La principal distinción de InteliBPO México, en la optimización de los procesos de cobranza es un modelo de operación 100% digital, donde la ejecución no depende de la intervención humana.

Esta decisión audaz nos obliga a ser fundamentalmente mejores en estrategia. En lugar de depender de la improvisación, hemos desarrollado un sistema de comunicación robusto e inteligente, diseñado para anticipar y gestionar una amplia gama de escenarios de manera automática.

2. Strauss: La Plataforma Omnicanal de InteliBPO Basada en inteligencia artificial.

Nuestra principal solución para optimizar los procesos de cobranza es Strauss, nuestra plataforma tecnológica que orquesta toda la comunicación de cobranza de forma omnicanal y 100% digital.

El objetivo de Strauss es garantizar que siempre se realice la gestión correcta. Para lograrlo, la plataforma identifica de manera inteligente la mejor forma de interactuar con cada usuario, seleccionando automáticamente:

- *El canal de comunicación más efectivo.*
- *El mensaje más asertivo y persuasivo.*
- *La oferta de pago más adecuada y personalizada.*

En esencia, Strauss optimiza cada punto de contacto para maximizar la efectividad, asegurando una ejecución consistente, automática y escalable.

Control Absoluto como Fortaleza: A diferencia de las IA generativas impredecibles, **en el modelo de InteliBPO, cada palabra y mensaje de los bots es programado y previamente autorizado por nuestros clientes.** Esto garantiza una total consistencia de marca, elimina el riesgo reputacional y asegura el cumplimiento normativo en cada interacción. El resumen es claro: **logramos resultados en la recuperación combinando la escalabilidad de lo digital con la seguridad del control total.**

3. La Metodología: Obsesión por los Datos y la Hiperpersonalización

La tecnología se traduce en una mejor recuperación de cartera, gracias a una metodología centrada en la obsesión por los datos. Nuestro proceso se divide en tres fases interconectadas:

- **Captura Masiva de Datos:** Registramos cada interacción, desde la velocidad de escritura en el chatbot hasta el comportamiento de navegación en nuestra app tuacuerdo.com.
- **Perfilamiento con Machine Learning:** Estos datos alimentan algoritmos que construyen perfiles de comportamiento detallados, permitiendo entender patrones y predecir acciones.
- **Asignación de Estrategia con IA:** Finalmente, nuestros modelos, entrenados con años de estrategias exitosas, definen y asignan el plan de acción más efectivo para cada perfil individual.

Este enfoque nos permite pasar de una cobranza masiva a una gestión hiperpersonalizada y predictiva, lo que incrementa significativamente las tasas de recuperación.

4. El Reto de la IA: Adaptar la Máquina a la Estrategia del Negocio

La Inteligencia Artificial es la tendencia más transformadora del sector. Sin embargo, el principal reto no es su adopción, sino saber cómo integrarla para que potencie los indicadores del negocio.

La filosofía de InteliBPO es clara: **la IA debe adaptarse a la estrategia de la empresa, y no la empresa a la IA.** El verdadero valor se desbloquea al estar dispuestos a modificar los sistemas y procesos existentes para que la IA opere a su máximo potencial.

5. El Valor Agregado: Cobranza Humanizada a Escala

Nuestro principal valor agregado es ofrecer una gestión de cobranza más humana y asertiva, precisamente por ser 100% digitales.

Rompemos el paradigma: la verdadera humanización no proviene del canal (humano vs. bot), sino de la capacidad de establecer una conexión empática y asertiva. Un bot bien diseñado que ofrece la solución correcta en el momento justo puede ser mucho más efectivo y respetuoso.

6. Caso de Éxito y Resultados

Un caso representativo es la gestión de carteras de alta complejidad (moras entre 360 y más de 1000 días y montos bajos). Compitiendo con despachos tradicionales, desde 2023, InteliBPO México se ha mantenido consistentemente en el primer lugar de recuperación en el benchmark.

La clave no ha sido la automatización por sí sola, sino nuestra capacidad para realizar una segmentación profunda y estratégica de la base de clientes antes de iniciar cualquier gestión, aplicando la estrategia correcta a la persona correcta desde el primer contacto.

7. Un Mensaje a los Profesionales del Sector

No olviden nunca el propósito de las herramientas que utilizan. La pregunta clave no debe ser '¿estamos usando IA?', sino '¿cómo nos ayuda la tecnología a ser mejores en lo que hacemos?'.

Al final, estamos aquí para cumplir un doble propósito: ayudar a los deudores a encontrar la forma de cumplir sus compromisos y a nuestros clientes a recuperar su dinero para que puedan seguir creciendo. Cualquier herramienta que no sirva a esta doble misión es, en última instancia, una distracción.



Tu sonido también es tu marca

Incluso en la era digital, las llamadas siguen siendo el corazón de las relaciones con los clientes. *Pero si no te escucho, no te veo.*

El ruido invisible que frena resultados

En toda empresa que depende del contacto humano, desde un call center de cobranza hasta un equipo de ventas o atención al cliente, la comunicación se mide en claridad. **Una conversación mal escuchada tiene un costo: retrasa decisiones, duplica esfuerzos y, muchas veces, erosiona la confianza.**

Increíblemente, trabajar en espacios abiertos y compartidos sigue siendo un desafío en temas de audio en 2025. Nos llaman para ofrecernos la tarjeta de crédito o para cobrarnos y podemos escuchar a todos los agentes trabajando o no escuchamos absolutamente nada.



Y aunque las empresas invierten en software, CRM o automatización, **el sonido sigue siendo la base de la experiencia del cliente.**

Una mala conexión de audio puede arruinar una negociación, una llamada de cobranza o una reunión clave. Lo que para un usuario parece solo "ruido" para una compañía representa horas de productividad perdidas.

Además es un tema de salud laboral: el esfuerzo de escuchar, repetir o forzar la voz provoca desgaste cognitivo, reduce la concentración y disminuye el rendimiento.

El problema no es hablar más, sino que se te entienda mejor.

No todos los equipos de trabajo están listos para comunicarse profesionalmente.

En oficinas abiertas o escritorios ruidosos, la experiencia del cliente puede variar de una llamada impecable a una conversación frustrante solo por el audio.

En el caso de los equipos de cobranza, por ejemplo, **una voz que no se escucha bien genera desconfianza y puede dar la impresión de falta de profesionalismo o hasta de estafa.**

En atención al cliente, un mal audio se traduce en repeticiones innecesarias, pérdida de empatía y tiempo. En ventas, significa oportunidades que se escapan.

El sonido, aunque invisible, moldea la percepción. En un mundo donde la experiencia lo es todo, **la calidad de la voz define la calidad de la marca.**

Del auricular al aliado: cómo Jabra mejora cada conversación

Jabra, una marca que lleva más de un siglo perfeccionando algo que muchas empresas dan por sentado: la manera en que se escuchan y se hacen escuchar.

Los auriculares y soluciones de audio profesional de Jabra están diseñados para algo más que “hacer llamadas”: **están pensados para crear experiencias auditivas nítidas, libres de distracciones y adaptadas al ritmo real de trabajo.**

Con tecnologías de cancelación activa de ruido, micrófonos direccionales y ecualización inteligente, los dispositivos Jabra garantizan que la voz del usuario se mantenga clara incluso en los entornos más exigentes: desde un piso de cobranza con docenas de agentes hasta un home office con niños y tráfico de fondo.

El sonido profesional no es un lujo; es una herramienta de trabajo.



Las soluciones Jabra, como las series Evolve y Engage, están certificadas para plataformas como Microsoft Teams, Zoom o Google Meet, lo que asegura compatibilidad inmediata y elimina fricciones técnicas. Además, su sistema plug & play permite conectar y comenzar a trabajar sin configuraciones complejas ni soporte adicional.

Para las empresas que gestionan operaciones de gran escala, Jabra ofrece una ventaja clave: gestión remota de dispositivos. **A través de su software de administración, los equipos de TI pueden actualizar, monitorear y ajustar auriculares en tiempo real, sin interrumpir el flujo de trabajo.**

En entornos donde la rotación de personal o los horarios extendidos son parte del día a día, esto representa eficiencia pura: menos tiempo perdido, menos problemas técnicos y más conversaciones productivas.

Pero más allá del hardware, el impacto de Jabra está en lo que provoca:

Equipos que se comunican sin esfuerzo

Clientes que se sienten atendidos con profesionalismo

Marcas que proyectan confianza desde la primera palabra

En la cobranza, Jabra significa llamadas más cortas, acuerdos más rápidos y mejores resultados. En servicio al cliente, se traduce en empatía real, sin interferencias.



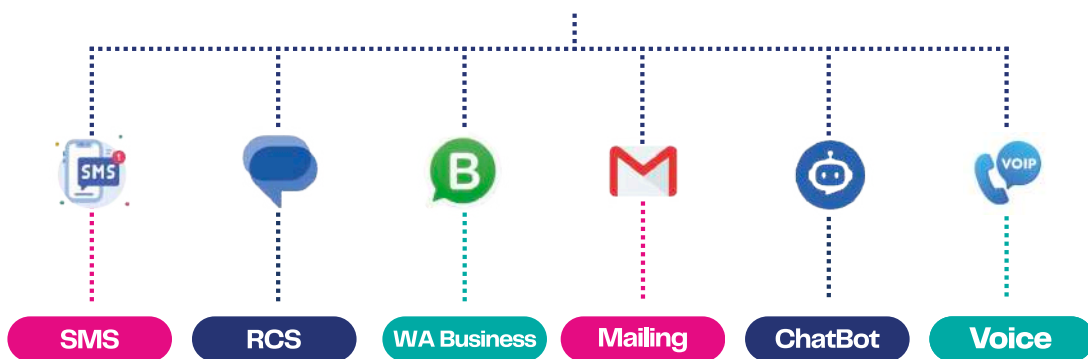
El mundo de la cobranza enfrenta cada vez más desafíos: *usuarios que no responden, líneas bloqueadas, canales saturados y una creciente dificultad para lograr un contacto efectivo.*

En **Japifon**, creemos que la clave no está en contactar más, sino en **comunicar con inteligencia y calidad.**

Nuestra **plataforma permite administrar tus estrategias** con un control de calidad superior, completamente alineado con los proveedores oficiales de cada canal, **evitando bloqueos, cancelaciones y pérdidas de eficiencia en tus campañas de cobranza.**

Una estrategia bien diseñada en 360°, que combine todos los canales de comunicación disponibles SMS, RCS, WhatsApp Business, Email y Chatbot, puede marcar la diferencia entre una gestión de cobranza reactiva y una verdaderamente efectiva.

JAPIFON POTENCIA CADA INTERACCIÓN CON TECNOLOGÍA DE CLASE MUNDIAL, CON SOLUCIONES PERSONALIZADAS DE COBRANZA DIGITAL.



De acuerdo con Constant Contact (2024), los mensajes SMS alcanzan una tasa de apertura del 98 %, convirtiéndose en el medio con mayor nivel de visibilidad frente a cualquier otro canal digital. Además, estudios como Notifyre (2024) indican que los SMS pueden obtener hasta un 45 % de tasa de respuesta, lo que demuestra su enorme potencial para campañas de cobranza personalizadas y automatizadas.

Estrategias multicanal que elevan los resultados

Según un análisis de Algonew (2024), las estrategias multicanal con coordinación inteligente pueden incrementar la tasa de éxito en recuperación entre un 30 % y 60 %, al integrar diferentes medios como SMS, correo electrónico, llamadas y chatbots dentro de un mismo flujo automatizado.

En casos de microfinanzas, la implementación de un enfoque adaptativo permitió aumentar en un 42 % la recuperación temprana y reducir en un 35 % la tasa de falta de respuesta, sin aumentar el equipo operativo.

En México, la empresa Sunetfon (2024) reporta que la incorporación de inteligencia artificial en la gestión de cobranza mejora la recuperación mensual en un 8 % respecto a los métodos tradicionales.

Cuando las empresas aplican una estrategia 360° con una plataforma omnicanal como Japifon, logran:

- **Maximizar la tasa de apertura** y contacto efectivo.
- **Personalizar el mensaje** según el canal y tipo de cliente.
- **Aumentar las tasas de recuperación** y satisfacción del cliente.
- **Cumplimiento normativo:** nos aseguramos de que tu empresa cumpla con los estándares regulatorios y legales aplicables.

Porque contactar a los usuarios no es imposible. Solo requiere una estrategia integral, precisa y bien conectada.

¿Por qué elegir Japifon?

Tecnología de vanguardia: Nuestra plataforma de cobranza es segura, escalable y fácil de usar.

Enfoque en el cliente: Nos enfocamos en mejorar la experiencia del cliente y construir relaciones duraderas.

Con Japifon, **transforma tus procesos de cobranza** en una experiencia moderna, eficiente y verdaderamente omnicanal.

**COMUNICA MEJOR,
RECUPERA MÁS Y HAZLO
CON TECNOLOGÍA 100%
MEXICANA.**

Don't worry be
 **Japifon®**



Cristian Fraga

¿PUEDE TU EMPRESA DETECTAR UN FRAUDE ANTES DE QUE LLEGUE A TUS PROVEEDORES CRÍTICOS?

Hoy, **los esquemas evolucionan más rápido que los procesos de auditoría tradicional**, y eso deja espacios donde el riesgo crece sin que nadie lo note.

La IA ya está cambiando este panorama: valida documentos con mayor precisión, revela relaciones ocultas y anticipa comportamientos atípicos que antes pasaban desapercibidos. Desde **Círculo Laboral** y Círculo de Proveedores veo cómo estas capacidades están redefiniendo la forma en que las empresas resguardan su operación y el personal que contratan.

Te invito a leer mi blog de noviembre en el que analizo este cambio y sus implicaciones para las cadenas de suministro en México.

#CírculoDeProveedores
#CírculoLaboral
#GestiónDeRiesgos
#FraudeEmpresarial



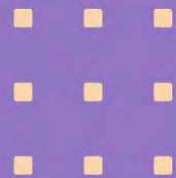
¿CÓMO GARANTIZAR CONTRATACIONES SEGURAS, VALIDADAS Y EFECTIVAS?

En **Círculo Laboral** tenemos soluciones que combinan tecnología, validación de información y análisis en tiempo real. Con una probada trayectoria de más de 18 años, nuestros modelos, diseñados por científicos y académicos de la UNAM, fueron concebidos para el mercado mexicano.



Con **Círculo Laboral**, accede a un abanico de soluciones innovadoras, desde plataformas 100% digitales, intuitivas y autogestionables, que te ayudarán a:

1. Tener mayor certeza y eficiencia en tus decisiones de contratación.
2. Disminuir el riesgo de fraude interno.
3. Ahorrar tiempo y costos vs métodos tradicionales.
4. Mejorar los filtros de selección, disminuyendo la tasa de rotación.



Evalúa el grado de honestidad en un contexto laboral con esta prueba diseñada por y para la cultura mexicana a través de 4 variables: lealtad, verdad, resistencia al robo e integridad.



Crea y valida el expediente socioeconómico de tus candidatos de manera 100% digital, a través de una plataforma disponible 24/7, optimizando tus tiempos de selección.



Conoce fortalezas, talento y estilo comercial de tus candidatos y tu fuerza de ventas.



Valida estudios profesionales, listas PLD/PEPs y referencias laborales.



En menos de 1 minuto, verifica antecedentes legales en materia laboral, civil, mercantil y penal.

CONTACTO



Dolores López



dolores.lopez
@cirulolaboral.com.mx



WhatsApp:
+52 55-3018-0430





EL FUTURO COBRA SENTIDO: Potenciando el talento con la revolución del contexto.

Durante años, la cobranza enfrentó una disyuntiva inevitable: eficiencia o pericia.

Para escalar, era necesario un gran volumen de interacciones, sacrificando la calidad de las conversaciones; para ser efectivos, se necesitaba empatía y estrategia, algo difícil de replicar a gran escala.

Esa tensión llegó a su fin. Hoy, la tecnología no busca reemplazar el trabajo humano, sino potenciarlo. Los sistemas inteligentes gestionan las interacciones simples y predecibles, liberando a los equipos humanos para concentrarse en conversaciones estratégicas que requieren sensibilidad y criterio.

El avance ha sido vertiginoso. Durante mucho tiempo, los agentes de voz con inteligencia artificial fueron una promesa incumplida: la latencia —ese silencio incómodo entre pregunta y respuesta— hacía imposible una conversación fluida. Sin embargo, **en los últimos meses, los avances en hardware y algoritmos lograron lo impensable: interacción en tiempo real.** La herramienta, antes torpe, ahora está lista para integrarse como un verdadero aliado del talento humano.

Superado el reto de la velocidad, emerge una nueva frontera: el contexto, el paso de oír a entender. Aquí comienza la verdadera colaboración entre humanos y máquinas. La IA moderna puede identificar cuándo una conversación requiere un nivel de análisis superior y dirigirla al experto adecuado, actuando como un filtro inteligente que libera al agente de tareas repetitivas. Además, gracias a la memoria conversacional, recuerda detalles clave y adapta sus respuestas, convirtiendo una llamada rutinaria en una experiencia empática y personalizada.

Esta sinergia redefine el papel del agente: deja de ser un operador que sigue un guion para transformarse en un negociador estratégico, un especialista en resolución de conflictos. Su tiempo se dedica a interacciones de alto valor, lo que permite invertir más en su desarrollo profesional y convertir al call center en un verdadero centro de excelencia.

La tecnología, además, funge como mentora: analiza miles de interacciones, detecta patrones y genera inteligencia práctica para mejorar la capacitación y desempeño de los equipos humanos. Así, la IA no sustituye, sino que amplifica el talento.

El futuro prometido finalmente llegó. En esta nueva era, la tecnología gestiona la escala y los datos, mientras las personas aportan estrategia, sabiduría y conexión. Al hacer la cobranza más inteligente, fortalecemos a las instituciones y mantenemos un ciclo crediticio más saludable.

En **Directo**, nuestra misión es ser arquitectos de ese futuro, construyendo junto con los líderes de la industria una operación más humana, eficiente y contextual. Te invitamos a conversar sobre cómo aplicar esta visión y potenciar juntos el talento del mañana.

Julen Garritz
Director de Inteligencia Artificial
& Nuevos Negocios @ Directo
Telecom



EAD

EL ALGORITMO NO TOCA LA PUERTA:

El valor del modelo híbrido.

Es evidente, incluso en el contenido de esta edición, que casi todo alrededor de la cobranza es dominado por la digitalización, que sucedió en nuestro gremio de forma acelerada.

Diversas carteras, diferentes soluciones.

Sin embargo, para miles de empresas, la realidad es otra: **no todas las carteras pueden resolverse desde una pantalla**: la morosidad dispersa, los clientes con baja conectividad, aquellos que eligen el anonimato y las carteras regionales han evidenciado que el contacto humano sigue siendo decisivo.

La dimensión cultural

En gran parte de Latinoamérica, el trato personal conserva un valor que la automatización no ha podido sustituir.

Nuestra cultura valora la interacción humana como señal de seriedad y compromiso. Y en regiones donde la desconfianza digital sigue pesando o en otras donde la presencia se relaciona al prestigio, la visita bien ejecutada no es un gasto adicional, sino una forma de garantizar resultados sostenibles y preservar la relación con el cliente.



En cobranza, la voz resuelve, pero la presencia convence.

Las gestiones presenciales no han desaparecido: se han transformado. Hoy los gestores domiciliarios usan herramientas digitales para planificar y registrar cada visita, pero el principio sigue siendo el mismo: la confianza se construye con presencia. No se trata de elegir entre eficiencia y cercanía, sino de integrarlas.

De aquí la importancia de proteger el modelo híbrido, aquel que une la eficiencia de la gestión digital con la fuerza del contacto presencial. Este permite que la tecnología haga el primer acercamiento y que el factor humano cierre el ciclo, con acuerdos más efectivos.

EAD BPO: tecnología que acerca, presencia que convence.

Con esta visión, **EAD BPO** ha perfeccionado un modelo que combina lo mejor de ambos mundos:

- Cobranza preventiva y extrajudicial apoyada en plataformas digitales.
- Gestoría domiciliaria para casos donde la relación humana es decisiva.
- Campañas diseñadas según el perfil y contexto de cada empresa.

Su enfoque híbrido brinda tres ventajas competitivas:

- Mayor tasa de éxito: usa la tecnología para detectar cuándo intervenir presencialmente.
- Optimización de gastos: las visitas pueden reservarse para los casos de alto impacto.
- Imagen profesional sólida: combina potencia digital con atención personalizada.

EAD BPO demuestra que la eficacia en cobranza no está reñida con la personalización.

The Okticket logo features the word 'okticket' in a lowercase, sans-serif font. The 'o' is green, and the rest of the letters are dark blue. The logo is set against a white, rounded rectangular background.

“ EL FUTURO DE LA CONTABILIDAD INTELIGENTE:

Datos conectados, gastos controlados
Okticket transforma datos dispersos
en información estratégica.

A pesar del avance tecnológico, muchas áreas financieras en México continúan operando con procesos manuales que consumen tiempo valioso.

La falta de visibilidad retrasa el conocimiento del gasto hasta semanas después; los errores de transcripción distorsionan reportes; y la ausencia de datos centralizados limita la identificación de patrones de consumo.

Ante este escenario, las organizaciones que prosperan no son las que logran obtener más datos, sino las que consiguen conectarlos. La pregunta es clara: **¿Cómo pasamos de reaccionar a dirigir el rumbo hacia la rentabilidad?**

La integración de inteligencia artificial transforma la contabilidad al automatizar y aprender.

Del mismo modo que un GPS calcula rutas alternativas frente al tráfico, la IA ayuda a anticipar desvíos financieros y encontrar el camino más eficiente hacia la rentabilidad.

Estas herramientas analizan los datos conforme se generan, detectando irregularidades antes del cierre contable.

Una de las más completas del mercado es **Okticket**, una solución que **automatiza la gestión de gastos corporativos y viáticos, integrando IA generativa** para aportar control, transparencia y eficiencia en tiempo real. A diferencia de otras aplicaciones similares, no se limita a digitalizar tickets.

Aplica políticas, topes, requisitos fiscales y flujos de aprobación de forma automática desde el origen, cerrando fugas y simplificando auditorías desde el primer registro.

Destacan:

- Alertas inteligentes en tiempo real.
- **Detecta duplicados**, errores e incumplimientos antes del cierre contable.
- **Reduce** errores humanos, mitiga fraude interno y acelera decisiones financieras.
- **Aumento** de la deducibilidad fiscal a partir de las facturas recuperadas y validadas.
- **Reclama CFDI**, cada comprobante se alinea con requisitos del SAT para evitar rechazos y no perder deducciones.
- **Extrae datos clave más allá de lo básico:** placa del auto en tickets de estacionamiento, litros de gasolina o número de asistentes en una comida corporativa.

La clave está en dejar atrás la reacción y navegar hacia una rentabilidad basada en información, prevención y visión estratégica.



Cobranza inteligente y agentes autónomos: Innovación que transforma resultados

En un entorno empresarial donde la eficiencia y la experiencia del cliente son determinantes, **la cobranza ha evolucionado de un simple proceso operativo a un pilar estratégico**. Las compañías buscan aliados que combinen tecnología, analítica e inteligencia humana para ganar una ventaja competitiva. **TP, líder global en servicios digitales integrados, responde a este desafío combinando tecnología de vanguardia con un enfoque humano.**

Con más de 500,000 colaboradores en más de 100 países, TP ayuda a las organizaciones a modernizar y automatizar sus operaciones centrándose en cuatro pilares: personas, procesos, tecnología y experiencia.

La cobranza moderna ya no se mide solo por la recuperación de saldos, sino por su capacidad para mantener relaciones, mejorar la experiencia del cliente y aportar ideas estratégicas. La transformación digital exige reemplazar las gestiones manuales y las llamadas repetitivas por **estrategias inteligentes** que integren automatización, analítica avanzada e inteligencia emocional.

Sin embargo, existe un gran margen de mejora, ya que el **45% de las operaciones aún son manuales** o fragmentadas y un 35% depende excesivamente del canal telefónico, generando fricción. **TP impulsa soluciones que equilibran la precisión tecnológica con la sensibilidad humana.**

Las soluciones de cobranza inteligente de TP están diseñadas para adaptarse a los distintos momentos del ciclo de mora. **Se enfocan en la optimización de la cartera** mediante análisis de scoring y segmentación; **la implementación de estrategias personalizadas** en el canal adecuado; una gestión efectiva del no-pago con negociación estratégica; y un **seguimiento automatizado** de los compromisos. El resultado es una mejora continua basada en KPIs como son la calidad, desempeño y eficiencia, que refleja en procesos más ágiles, mayores tasas de recuperación y relaciones más sólidas con los clientes.

La nueva frontera en la cobranza digital son los agentes autónomos, sistemas de **Inteligencia Artificial Generativa (Gen AI)** capaces de ejecutar procesos completos sin supervisión humana.

A diferencia de los bots tradicionales, **estos agentes emulan el razonamiento humano (usando LLMs y NLU) para entender contextos, manejar objeciones y tomar decisiones en tiempo real.**

Sus beneficios incluyen una mayor eficiencia y productividad, escalabilidad ilimitada (gestionando miles de interacciones 24/7) y una experiencia del cliente mejorada. En la práctica, su adopción puede reducir costos operativos hasta en un 40% y mejorar la satisfacción del cliente en un 15%.

En un mercado de mora que se proyecta con un crecimiento anual compuesto (CAGR) de entre 8% y 10% hacia 2027 – impulsado por factores como la inflación, el desempleo y el incremento en la falta de pago – se vuelve esencial contar con soluciones inteligentes como las que ofrece TP. **Su propuesta combina tecnología, inteligencia artificial y emocional para optimizar los procesos de cobranza, pagos y soporte, manteniendo siempre el toque humano.** La cobranza inteligente integra datos, empatía y automatización, demostrando que **la verdadera innovación tecnológica está al servicio de las personas.**



CJA CONTACT CENTER: INNOVACIÓN, EXPERIENCIA Y LIDERAZGO EN LA COBRANZA MODERNA

En un entorno financiero cada vez más competitivo, donde la cobranza ha evolucionado hacia un proceso estratégico, **en CJA Contact Center nos distinguimos por ofrecer soluciones integrales fusionando experiencia, tecnología e innovación**, orientadas a optimizar la recuperación, fortalecer la relación con el cliente y brindar una experiencia en cada interacción, con enfoque empático y de alto valor para el deudor.

Con más de 36 años de trayectoria, somos una empresa mexicana líder en cobranza extrajudicial, gestión de clientes y servicios BPO (Business Process Outsourcing), reconocida por su capacidad de adaptación, análisis y resultados medibles. **Atendemos a sectores financieros, automotrices y de venta directa**, respaldando la confianza de importantes marcas nacionales e internacionales.

Nuestra operación se basa en modelos analíticos que permiten diseñar estrategias personalizadas según el perfil del acreditado, potenciadas con plataformas tecnológicas propias que integran telefonía, SMS, RCS, WhatsApp y correo electrónico, garantizando una gestión omnicanal, trazable y efectiva.

Contamos con certificaciones ISO 27001, ISO 9001, ITMS y Great Place to Work, que avalan nuestro compromiso con la seguridad de la información, la calidad operativa y el desarrollo humano.

Además, como socios fundadores de la **Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos (APCOB)**, participamos activamente en la profesionalización, ética y fortalecimiento del sector.

De cara al 2026, nuestra estrategia se enfoca en fortalecer y expandir nuestras líneas de negocio BPO, integrando servicios especializados, automatización e inteligencia artificial, para seguir siendo el socio estratégico que genera valor, crecimiento y resultados para cada cliente.






EN CJA CONTACT CENTER, transformamos la cobranza en una experiencia.

#HACEMOSQUELASCOSASSUCEDAN





31 años fortaleciendo al sector financiero especializado

Sectores que representamos:

-  Automotriz
-  Agroindustrial
-  Inmobiliario
-  Empresarial / PYME
-  Crédito Personal y Digital

Ventajas de ser parte de AMFE:

- Representatividad y respaldo institucional ante CNBV, CONDUSEF, INE, RENAPO, SHCP, PROFECO y más.
- Amplia oferta de servicios y acompañamiento.
- Comités especializados en: Jurídico / PLD | Finanzas y Contabilidad | Cobranza | Educación Financiera | Inclusión y Equidad de Género | Recursos Humanos

Forma parte de nuestra comunidad
 amfe@amfe.com.mx |  55 1654 5585



PATROCINADORES ESPECIALES



colektia



SERTEC®

CONVECOB 2025 no sería posible sin la confianza y el respaldo de nuestros Patrocinadores Especiales, aliados estratégicos que creen en la evolución de la industria de la cobranza y en la construcción de un ecosistema más profesional, ético e innovador.

Su participación va más allá del patrocinio: representa un compromiso activo con el desarrollo del talento, la adopción de nuevas tecnologías y el fortalecimiento de las mejores prácticas en México e Iberoamérica.

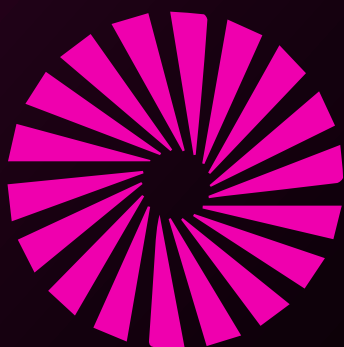
Gracias a su visión y liderazgo, este espacio se consolida como el punto de encuentro donde el conocimiento, la colaboración y las oportunidades de negocio convergen.

A cada uno de ustedes, gracias por impulsar conversaciones de alto valor, generar conexiones estratégicas y sumar su experiencia a un evento que marca el rumbo del sector.

Su confianza nos impulsa.

Su liderazgo transforma la industria.

JUNTOS, HACEMOS QUE EL FUTURO COBRE SENTIDO.



DIRECTORIO APCOB



ALAN RAMÍREZ
Presidente

CONTACTO

✉ presidencia@apcob.mx

☎ +52 55 5188 3658

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

Liderazgo en transformación empresarial, innovación tecnológica aplicada a la cobranza, desarrollo de estrategias de crecimiento sostenible y fortalecimiento institucional del sector.

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Puedo apoyarte conectándote con aliados estratégicos, promoviendo iniciativas de capacitación, innovación y cumplimiento, y abriendo espacios de colaboración que fortalezcan a tu empresa y al gremio en su conjunto.

REDES PROFESIONALES:

www.linkedin.com/in/alanramirezflores




**LUIS ENRIQUE
MONTES ZAMORA**
Secretario

CONTACTO
✉ secretario@apcob.mx
☎ 55 4416 2290

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Cobranza extrajudicial
- Negociación con clientes
- Gestión de equipos.

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Como parte del Consejo directivo, se promueven las relaciones institucionales representando la asociación ante clientes, autoridades que regulan nuestra actividad, así como compartir las buenas prácticas entre asociados y colegas del gremio.

REDES PROFESIONALES:

<https://www.linkedin.com/in/luis-montes-919b88131/>



**GABRIEL
HIGAREDA OROZCO**
Tesorero

CONTACTO
✉ tesorero@apcob.com
✉ ghigareda@recon.com.mx
☎ 55 1802 6620

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Cobranza administrativa y extrajudicial
- Negociación con clientes
- Gestión de equipos

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Servicios de consultoría en cobranza extrajudicial, estrategias de cobranza, trayecto técnico que se imparte en el CONALEP, temas de cumplimiento y regulatorios, contacto con proveedores de soluciones tecnológicas.

REDES PROFESIONALES:

<https://linkedin.com/in/gabriel-higareda-orozco-369251117>



**MARINA
CARREÑO CALVA**

Comisión de Proveedores

CONTACTO

✉ comisionproveedores@apcob.mx

☎ 55 1789 8446

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Experiencia en dirección estratégica de servicios de Cobranza y Contact Center.
- Cumplimiento normativo y transformación digital.
- Mejora continua, desarrollo de nuevos negocios y líneas de servicio.

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Busco fortalecer la relación con aliados estratégicos, crear un ecosistema de proveeduría confiable y fomentar colaboración, innovación y mejores prácticas. También apoyo en la vinculación con proveedores especializados, intercambio de experiencias, adopción de mejores prácticas y en iniciativas que mejoren la eficiencia y sostenibilidad del gremio.

REDES PROFESIONALES:

www.linkedin.com/in/marina-carreño-a2957aa6



**ELISEO
BELLO**

Presidente Comisión Legislativa

CONTACTO

✉ ebello@sejuemsa.com

☎ 55 3687 7340

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Abogado y Consultor en Crédito y Cobranza.
- Maestría y Doctorado en Materia Mercantil.
- Director General de Servicios Jurídicos Empresariales, S.A.

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

- Temas Legales de Cobranza y Generales.
- Implementación de Procesos de Cumplimiento a Normas de Regulación.



RAFAEL ESCALANTE JAMES

Responsable de Afiliación y
Desarrollo de Nuevos Asociados

CONTACTO

✉ instituto@apcob.mx

☎ 55 2303 6914

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Estrategia de afiliación y crecimiento de asociaciones profesionales.
- Cobranza judicial y extrajudicial, negociación con clientes y recuperación de cartera vencida.
- Planeación estratégica y desarrollo de beneficios diferenciados para asociados.
- Cumplimiento normativo y documentación legal en el marco de la legislación mexicana.
- Implementación de tecnologías innovadoras (IA, Speech Analytics, Voice Bot) para optimizar procesos de cobranza y comunicación.

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Orientar en estrategias de cobranza y procesos de cumplimiento, facilitar el contacto con proveedores de soluciones tecnológicas y operativas, integrar asociados en actividades de capacitación y eventos de alto impacto, y promover iniciativas que fortalezcan su influencia y reconocimiento dentro del sector.

REDES PROFESIONALES:

www.linkedin.com/in/rafaelescalante



ELIZABETH LARIOS RODRÍGUEZ

Coordinadora Administrativa

CONTACTO

✉ recepcion@apcob.mx

☎ +52 55 5542 7598

ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Administración institucional
- Control de procesos interno
- Logística operativa en proyectos y eventos de la Asociación.

CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Puedo brindarte orientación en el proceso de afiliación, resolver dudas sobre servicios y beneficios, proporcionar información sobre eventos, capacitaciones y sesiones, así como canalizarte con proveedores de soluciones tecnológicas y aliados estratégicos de la Asociación.



**EMMANUEL
RIVERA LÓPEZ**
Titular del Instituto Mexicano de
Profesionalización de la Cobranza

CONTACTO
✉ instituto@apcob.mx
☎ 55 2303 6914

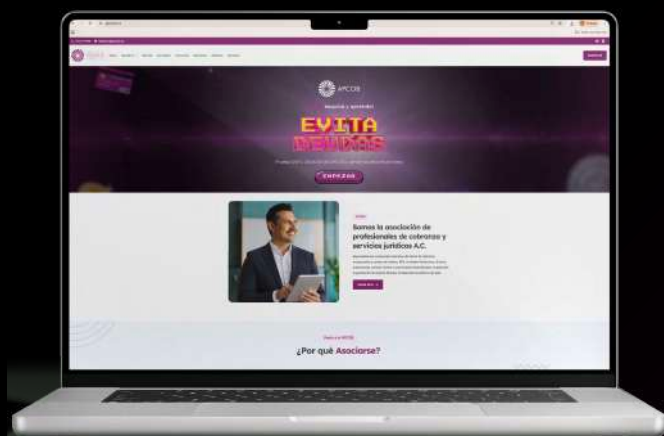
ESPECIALIDAD O ÁREA DE EXPERIENCIA:

- Impartición de cursos con enfoque en cobranza y habilidades blandas.
- Evaluación con fines de certificación en estándares de competencia laboral de cobranza.

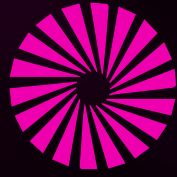
CÓMO PUEDO AYUDARTE DENTRO DE LA APCOB:

Realizo la impartición y gestión de cursos de manera presencial o remota, doy seguimiento a la carrera educativa y a la bolsa de trabajo CONALEP, administro el Comité de Gestión por Competencias en cobranza extrajudicial y judicial del CONOCER, brindo apoyo y acompañamiento operativo a los asociados y colaboro con las comisiones internas para fortalecer sus iniciativas.

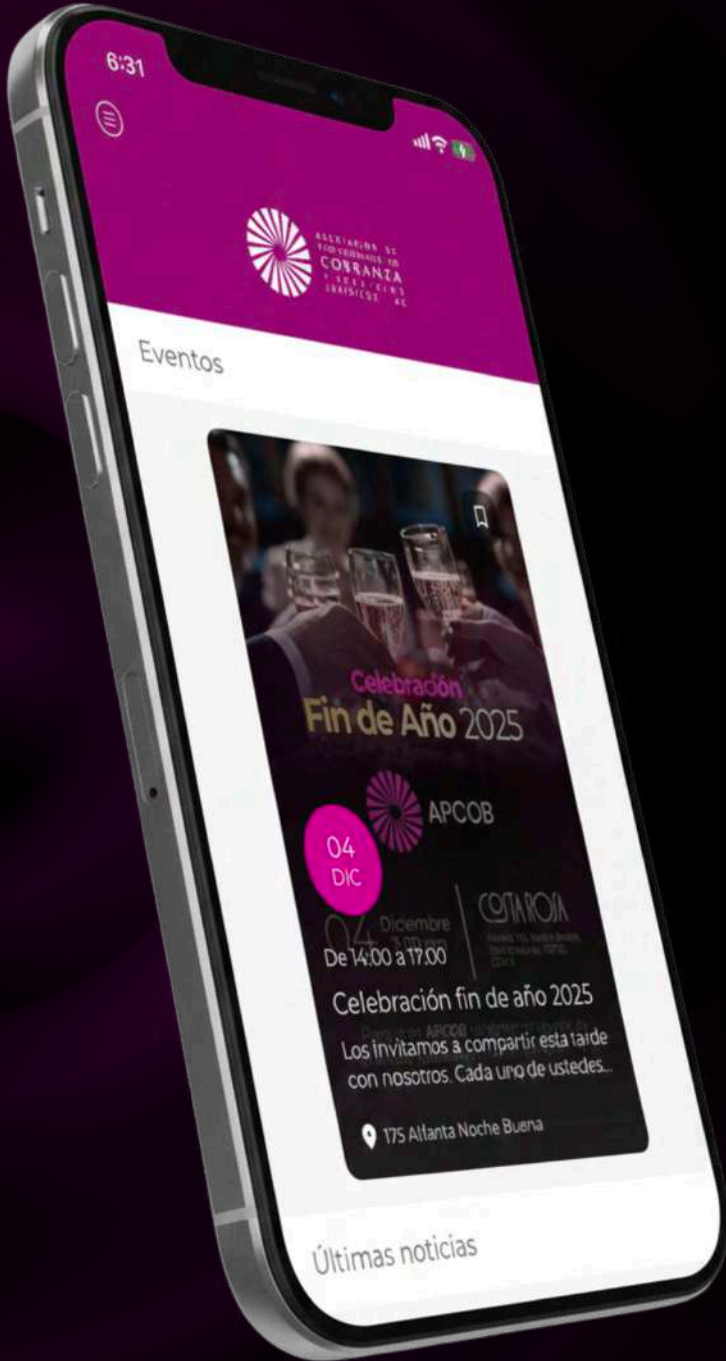
VISITA NUESTRA PÁGINA WEB



www.apcob.mx



APCOB

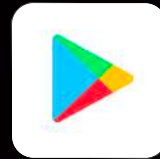


¡DESCARGA NUESTRA APP!



APCOB

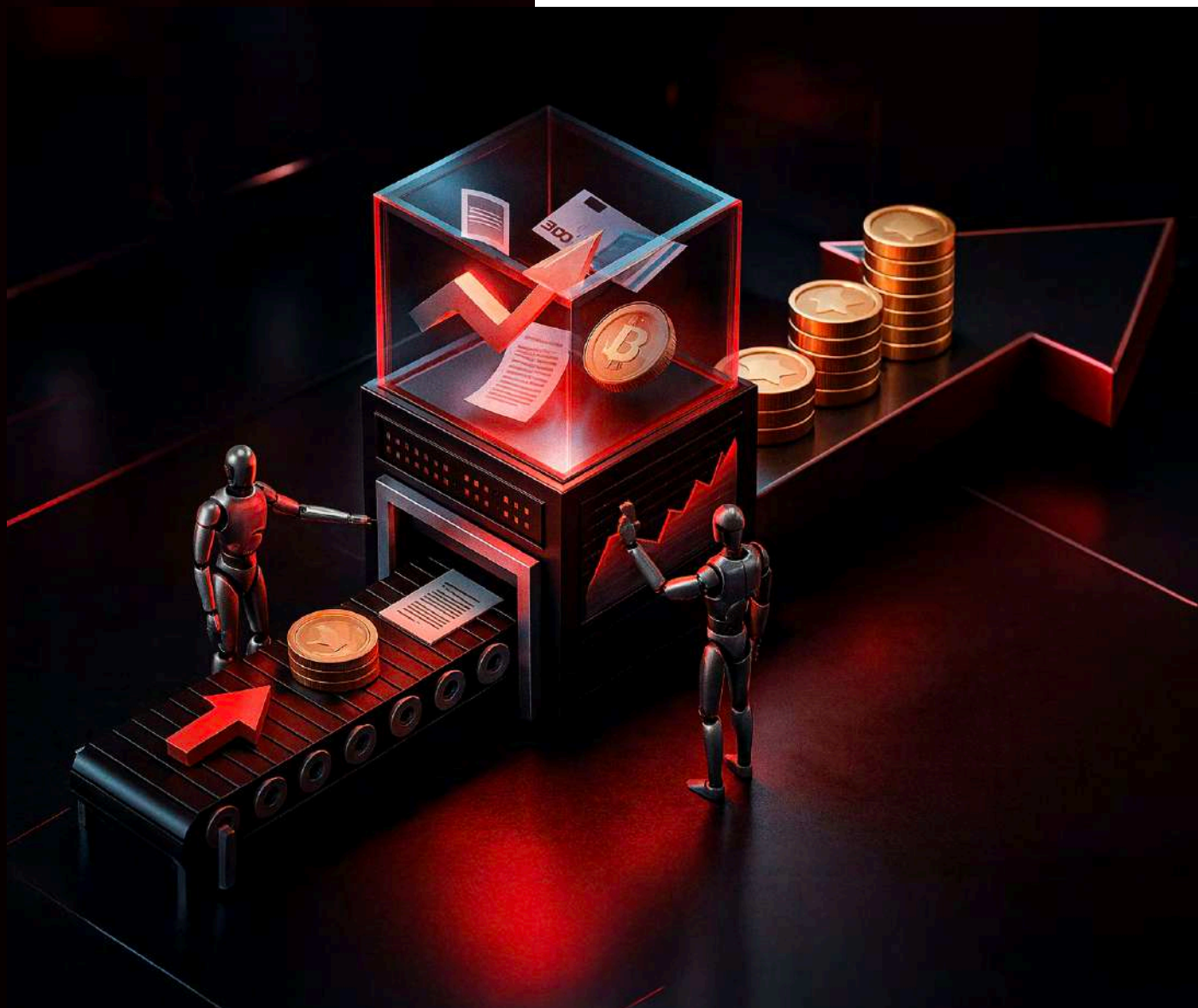
DISPONIBLE EN:



PLAY STORE



APPSTORE



COBRANZA EN EVOLUCIÓN:

LO QUE MADURA Y LO QUE VIENE

2025 fue el año en que comprobamos que **la cobranza no se detiene: se adapta, se transforma y marca el pulso de la economía**. En este gremio, nada sucede en automático. Cada avance tecnológico, cada ajuste regulatorio y cada cambio de comportamiento del cliente se siente en primera línea.

Por eso, este cierre de edición queremos dedicarlo a las tendencias que se están gestando y que marcarán nuestro camino en 2026.

1. Madurez tecnológica y operacional

Gran parte del gremio ya integró automatización, analítica y omnicanalidad en sus operaciones, pero aún hay una curva que recorrer. Cada empresa está en una etapa distinta. Lo importante es que la tecnología ya es parte del ADN de la cobranza.

Ahora el reto es hacerla madurar: mejorar calidad de datos, optimizar flujos, fortalecer seguridad y lograr que la innovación genere resultados tangibles, no solo proyectos piloto. La madurez será el verdadero indicador de evolución.

2. IA contextual y estratégica

Ya no basta con que la IA ejecute tareas, tiene que ayudar a decidir.



Los modelos que hoy clasifican cuentas pronto incorporarán variables macroeconómicas (inflación, empleo, hábitos de consumo), para ajustar estrategias en tiempo real.

Como gremio, debemos asegurarnos de que esa inteligencia no reemplace el criterio humano, sino que lo amplifique.

3. Regulación algorítmica y trazabilidad

Sabemos que el cumplimiento siempre ha sido un desafío para nuestro sector. En 2026, los organismos reguladores ya discuten la trazabilidad algorítmica: demostrar por qué un modelo contacta, segmenta o prioriza a una persona. Esto no debe asustarnos, sino impulsarnos a ser más transparentes. La confianza será la moneda más valiosa de la industria.

4. Cobranza predictiva con datos externos

Es momento de considerar que el entorno económico influye. Durante años trabajamos con datos internos: historiales de pago, montos, tiempos. Ahora la tendencia es abrir la mirada. Los modelos de predicción ya incorporan indicadores externos: inflación, movilidad, empleo, consumo digital.

5. Interoperabilidad entre instituciones y/o regiones

El open finance y los marcos de interoperabilidad están empujando una tendencia inevitable: el intercambio de datos financieros entre bancos, aseguradoras, fintechs, etc., a través de APIs.

Brasil es un ejemplo a seguir. En un período de cuatro años registraron 62 millones de consentimientos activos y alrededor de 2,300 millones de transacciones semanales. Para acercarnos a esto en México es importante empezar a preparar el terreno regulatorio.

6. Métricas de recuperación con retención

Cobrar bien también es conservar. La banca y las fintech están incorporando indicadores de retención. En España y Chile, medir reactivación de clientes ya forma parte del performance operativo.

Métricas como el Net Promoter Score (NPS) o el Customer Satisfaction Score (CSAT) son cruciales para entender la lealtad y predecir la retención.

7. Liderazgo y cultura en entornos automatizados

En esta etapa, necesitamos personas que sepan liderar la tecnología, la automatización no sustituye el liderazgo. Se necesitan equipos capaces de mantener cohesión, ética y propósito en medio del cambio.

El gestor del futuro será alguien que entienda datos y de emociones, que sepa leer tendencias y también una voz.

8. Cobranza sostenible

Sostenibilidad hoy significa operar con eficiencia energética, incluir financieramente y cuidar el bienestar del talento. Medir y comunicar el impacto social de nuestra labor será una forma de prestigiar al sector y mostrar su aporte a la estabilidad económica de los países.

La cobranza también genera valor social: recupera confianza, crédito y movilidad económica.

MIRANDO HACIA ADELANTE

2026 nos encontrará más maduros, más conectados y sobre todo más conscientes de la responsabilidad que implica nuestro trabajo. Porque **la cobranza, más que recuperar dinero, mantiene vivo el ciclo de confianza** sobre el que se sostiene todo mercado.

REVISTA
convecob
EL FUTURO COBRA SENTIDO