

OPERATIQ

Platform Overview

Plataforma de Inteligencia Operativa para Recuperación de Cartera

Transformamos experiencia en decisiones.

La mora es un dato. El comportamiento es la información. La decisión es el producto.

Campo	Definición
Documento	OPERATIQ Platform Overview
Versión	1.0
Fecha	2026-07-01
Uso	Documento comercial ejecutivo para bancos, cooperativas y financieras.
Fuentes base	OPERATIQ_MASTER_CONTEXT.md y OPERATIQ Brand Book & Strategic Positioning v1.0

Control del documento

Este documento explica OPERATIQ desde una perspectiva comercial ejecutiva: qué problema resuelve, cómo funciona, qué lo diferencia y qué valor aporta a una institución financiera. Está diseñado para acompañar primeras conversaciones, reuniones ejecutivas, comités internos y procesos de revisión comercial.

Regla central de posicionamiento

OPERATIQ debe presentarse como Plataforma de Inteligencia Operativa para Recuperación de Cartera. No debe venderse como CRM, software de cobranza, dashboard ni automatización ciega.

Campo	Definición
Audiencia principal	Junta Directiva, Gerencia General, Riesgos, Recuperación, Tecnología, Finanzas y Auditoría.
Objetivo	Explicar la plataforma con lenguaje empresarial, sin entrar en especificaciones técnicas innecesarias.
Nivel de uso	Documento editable para revisión comercial y preparación de reuniones con instituciones financieras.
Alcance	Descripción ejecutiva de problema, cambio de paradigma, funcionamiento, capacidades, diferenciadores, beneficios, audiencias y despliegue.
Advertencia comercial	Los beneficios financieros deben validarse mediante diagnóstico, piloto, simulación o evidencia del cliente. No se presentan como garantía automática.

Índice de contenidos

Este overview está organizado para una lectura ejecutiva completa: primero presenta el problema y el cambio de paradigma; luego explica la plataforma, sus capacidades, beneficios y despliegue.

- 1. Resumen ejecutivo
- 2. El problema operativo en recuperación de cartera
- 3. El cambio de paradigma: inteligencia operativa
- 4. Qué es OPERATIQ
- 5. Cómo funciona OPERATIQ
- 6. Capacidades principales
- 7. Diferenciadores
- 8. Beneficios para la institución
- 9. Audiencias que se benefician
- 10. Modalidades de despliegue
- 11. Ruta recomendada de adopción
- 12. Cierre ejecutivo
- Anexo A. Glosario ejecutivo
- Anexo B. Checklist de revisión comercial

Uso recomendado

Utilizar este documento como pieza ejecutiva base para primeras reuniones, revisión comercial interna y preparación de decks especializados por audiencia.

01

Resumen ejecutivo

OPERATIQ convierte experiencia operativa en decisiones institucionales.

OPERATIQ es una Plataforma de Inteligencia Operativa para Recuperación de Cartera. Su función estratégica no es registrar gestiones ni sustituir sistemas existentes; su función es ayudar a la institución a decidir mejor: a quién gestionar, cómo gestionarlo, con qué prioridad, por qué razón y con qué evidencia.

La recuperación de cartera suele tener datos suficientes: mora, pagos, promesas, gestiones, canales, visitas y resultados. El problema aparece cuando esos datos no se convierten en criterios consistentes. Dos gestores pueden interpretar el mismo caso de forma distinta. Una promesa incumplida puede significar descuido, riesgo creciente o evasión. Un cliente en mora puede requerir recordatorio, espera, visita o escalamiento, dependiendo de su comportamiento histórico.

OPERATIQ introduce una capa de inteligencia operativa que analiza comportamiento, clasifica perfiles, prioriza cartera y recomienda la siguiente mejor acción con motivos explicables, evidencia observada, trazabilidad y gobierno del motor de decisión.

Idea central

La mora describe una condición. El comportamiento revela un patrón. La decisión convierte ese patrón en acción operativa medible.

Lectura ejecutiva en una página

Elemento	Definición ejecutiva	Valor comercial
Categoría	Plataforma de Inteligencia Operativa para Recuperación de Cartera.	Diferencia a OPERATIQ de CRM, ERP, BI y soluciones genéricas.
Promesa	Transformamos experiencia en decisiones.	Convierte conocimiento operativo en criterios institucionales.
Problema	La cartera se gestiona con datos, pero muchas decisiones siguen dependiendo de criterio disperso.	Crea urgencia sin atacar sistemas existentes.
Solución	Motor de decisiones explicable que interpreta comportamiento histórico y recomienda acciones.	Permite priorizar, justificar y auditar decisiones.

02

El problema operativo en recuperación de cartera

La cartera no falla solo por falta de datos; falla cuando los datos no se convierten en decisión.

En bancos, cooperativas y financieras, la recuperación de cartera opera bajo presión permanente: volumen alto de cuentas, perfiles heterogéneos, promesas que cambian, canales con efectividad variable y equipos que deben decidir rápido. La mora, por sí sola, no explica la conducta del cliente ni define la mejor acción.

El reto no es únicamente tener más información. El reto es convertir información operativa en decisiones consistentes, defendibles y mejorables. Cuando ese proceso depende demasiado del criterio individual, la institución enfrenta variabilidad, sobre-gestión, sub-priorización y poca trazabilidad sobre por qué se tomó una decisión.

Síntomas comunes

Criterio disperso

Diferentes gestores pueden tratar de forma distinta a clientes con patrones similares.

Sub-priorización de casos críticos

Clientes evasivos o de promesa inestable pueden confundirse con casos recuperables de baja complejidad.

Aprendizaje débil

Los resultados de gestiones no siempre regresan al modelo de decisión para mejorar criterios.

Sobre-gestión de buenos clientes

Clientes históricamente confiables pueden recibir presión innecesaria por un atraso aislado.

Poca trazabilidad

La institución puede saber qué se hizo, pero no siempre por qué se recomendó hacerlo.

Dependencia de expertos

El conocimiento de los mejores gestores vive en personas, no en un sistema institucional.

Lo que la mora no dice

Dato tradicional	Lo que muestra	Lo que no resuelve
Días de mora	Nivel de atraso actual.	No distingue entre un cliente confiable con desliz y un cliente evasivo.
Saldo	Exposición económica.	No define qué canal o acción tiene mayor probabilidad operativa de funcionar.
Promesa vigente	Compromiso declarado por el cliente.	No indica si históricamente cumple promesas o las usa para postergar gestión.
Última gestión	Actividad registrada.	No explica si la gestión fue efectiva ni si conviene repetirla.
Lista de cartera	Universo pendiente de atender.	No prioriza por comportamiento, costo, riesgo, urgencia y evidencia.

Conclusión operativa

No todos los clientes en mora significan lo mismo. OPERATIQ permite interpretar comportamiento antes de decidir

acción.

03

El cambio de paradigma: inteligencia operativa

De gestionar listas de mora a gobernar decisiones de recuperación.

La recuperación tradicional suele iniciar con una lista: clientes vencidos, saldos, días de mora y últimas gestiones. OPERATIQ propone iniciar con una pregunta diferente: ¿qué decisión tiene más sentido para este cliente ahora y por qué?

La inteligencia operativa no reemplaza al gestor. Ordena la experiencia de la organización, la convierte en criterios, la aplica de forma consistente y permite mejorarla con evidencia. Esto permite pasar de interpretaciones aisladas a un modelo institucional de decisión.

Enfoque tradicional	Enfoque OPERATIQ
Priorizar por mora, saldo o vencimiento.	Priorizar por comportamiento, evidencia, riesgo operativo y efectividad histórica.
Registrar qué se hizo.	Recomendar qué hacer, explicar por qué y registrar el resultado.
Depender del criterio individual del gestor.	Estandarizar el criterio experto sin eliminar juicio humano.
Mirar indicadores después de la gestión.	Usar evidencia para decidir antes, ejecutar mejor y aprender después.
Cambiar reglas de forma informal.	Versionar, validar, aprobar y auditar cambios del motor de decisión.

La nueva unidad de valor

La decisión es el producto

OPERATIQ no compite por ser el lugar donde se registran gestiones. Compite por ser la capa que ayuda a decidir qué gestión debe hacerse, por qué debe hacerse y cómo puede mejorarse con resultados reales.

Tres preguntas que la plataforma debe responder

Pregunta	Respuesta operativa
1. ¿Qué pasó?	Historial de pagos, promesas, gestiones, canales, respuestas y resultados.
2. ¿Por qué importa?	Interpretación conductual, clasificación, confiabilidad operativa y señales relevantes.
3. ¿Qué hago ahora?	Siguiente mejor acción, prioridad, motivo, evidencia y nivel de confianza.

04

Qué es OPERATIQ

Una capa empresarial de decisión para recuperación basada en comportamiento.

OPERATIQ es una plataforma empresarial que analiza información operativa de recuperación de cartera para recomendar la siguiente mejor acción por cliente o crédito. La plataforma interpreta patrones de pagos, promesas, gestiones, canales, efectividad histórica y conducta individual para producir decisiones explicables, auditables y gobernables.

Definición comercial

OPERATIQ

Plataforma de Inteligencia Operativa para Recuperación de Cartera que transforma comportamiento histórico y experiencia operativa en decisiones consistentes, explicables, auditables y gobernables.

Qué utiliza y qué produce

Utiliza	Produce
Historial de pagos y cumplimiento.	Perfil conductual por cliente.
Promesas, cumplimiento de promesas y reincidencias.	Índice de Confiabilidad Operativa (ICO).
Gestiones, canales y resultados reales.	Clasificación conductual y señales relevantes.
Efectividad histórica por canal y estrategia.	Estrategia y acción recomendada.
Reglas explicables, versiones y validación operativa.	Motivos, evidencia, confianza y trazabilidad.
Resultados posteriores a la gestión.	Aprendizaje operativo y mejora de criterios.

Qué no es OPERATIQ

No es	Por qué	Forma correcta de entenderlo
CRM	Un CRM registra relaciones e interacciones.	OPERATIQ define criterio operativo para decidir.
Software de cobranza	La categoría reduce el valor a una solución genérica y competitiva.	Es una plataforma de inteligencia operativa para recuperación.
Dashboard	Un dashboard muestra indicadores.	OPERATIQ recomienda acciones y explica motivos.
IA genérica	Puede percibirse como opaca o poco gobernable.	Es un motor de decisiones explicable y auditable.
Reemplazo del gestor	Contradice la filosofía del producto.	Potencia el criterio humano con criterios consistentes.

05

Cómo funciona OPERATIQ

De datos operativos a decisión explicable, ejecución y aprendizaje.

OPERATIQ funciona como una capa de interpretación y decisión. Recibe información operativa existente, construye lectura conductual, aplica reglas gobernadas, genera recomendaciones explicables, registra la decisión tomada y alimenta el aprendizaje con resultados reales.

Flujo conceptual

1. Datos pagos, promesas, gestiones	2. Perfil conducta e ICO	3. Decisión siguiente acción	4. Evidencia motivos y versión	5. Resultado feedback real
---	------------------------------------	--	--	--------------------------------------

Etapa	Qué ocurre	Resultado para la institución
1. Captura de señales	Se consideran pagos, promesas, gestiones, canales, respuestas, incumplimientos y resultados.	La cartera deja de verse solo como mora y empieza a leerse como comportamiento.
2. Interpretación conductual	El motor calcula métricas, identifica patrones y asigna perfil conductual.	La institución distingue clientes confiables, tardíos, inestables, evasivos, críticos o nuevos.
3. Recomendación	Se define la siguiente mejor acción con prioridad y nivel de confianza.	El gestor recibe orientación accionable: esperar, recordar, llamar, visitar, escalar o gestionar de forma especializada.
4. Explicabilidad	Cada recomendación incluye motivos, evidencia observada, ICO, clasificación y versión del motor.	La decisión puede justificarse ante supervisión, auditoría, riesgos y gerencia.
5. Ejecución y feedback	El resultado de la gestión se registra y retroalimenta la operación.	La institución puede aprender qué estrategias funcionan, con quién y a qué costo.

Ejemplo ejecutivo de lectura conductual

Caso	Lectura superficial	Lectura OPERATIQ	Acción posible
Cliente A	Tiene mora leve.	Históricamente paga; desliz aislado; alto ICO.	Recordatorio respetuoso o espera controlada.
Cliente B	Tiene promesa vigente.	Incumple promesas repetidamente; promesa inestable.	Llamada con seguimiento estricto o visita según severidad.
Cliente C	No respondió última llamada.	Recencia de no respuesta y patrón evasivo.	Cambio de canal, visita o escalamiento.

06

Capacidades principales

Capacidades orientadas a decisión, trazabilidad y gobierno institucional.

Las capacidades de OPERATIQ están organizadas alrededor de una premisa: cada recomendación debe ser útil para la operación diaria y defendible para la institución. La plataforma no se limita a mostrar datos; convierte señales en criterio operativo.

Capacidad	Descripción comercial	Valor
Perfil conductual	Clasifica clientes según historial de pagos, promesas, respuestas y estabilidad.	Permite tratar clientes distintos de forma distinta.
Índice de Confiabilidad Operativa (ICO)	Resume señales de comportamiento para interpretar confiabilidad operativa.	Facilita priorización sin depender solo de mora.
Cartera priorizada	Ordena créditos y clientes según comportamiento, urgencia, riesgo y acción recomendada.	Ayuda a enfocar tiempo operativo donde aporta más valor.
Siguiente mejor acción	Recomienda esperar, recordar, llamar, gestionar por WhatsApp, visitar, escalar, renegociar o especializar.	Convierte análisis en instrucción práctica para el día a día.
Explicabilidad completa	Muestra motivos, evidencia, clasificación, confianza y versión del motor.	Hace defendible cada recomendación.
Historial de decisiones	Conserva recomendaciones generadas, aceptadas, ejecutadas y resultados asociados.	Permite auditoría y aprendizaje operativo.
Gobierno del motor	Versiona, compara, valida, aprueba y publica cambios de reglas o configuración.	Evita cambios informales y fortalece control institucional.
Decision Validation Lab	Valida reglas, escenarios, estabilidad y anomalías antes de publicar cambios.	Permite evolucionar criterios con evidencia.
Decision Science Lab	Compara estrategias tradicionales frente a decisiones OPERATIQ mediante simulaciones controladas.	Ayuda a demostrar valor operativo de forma objetiva.
Analítica ejecutiva	Explica riesgo, recuperación, productividad, costo operativo, efectividad y evolución.	Conecta operación diaria con lectura directiva.
API Enterprise e integración	Permite operar como capa adicional sobre sistemas existentes, sujeto a discovery técnico.	Reduce fricción de adopción y respeta arquitectura del cliente.
White Label e internacionalización	Soporta identidad visual por institución, múltiples monedas e idiomas preparados.	Facilita adopción institucional y expansión regional.

07

Diferenciadores

La diferencia no está en registrar más datos, sino en gobernar mejores decisiones.

OPERATIQ se diferencia porque ocupa una categoría distinta. No se presenta como sistema de registro, tablero de indicadores ni solución genérica de automatización. Su diferenciación está en la combinación de comportamiento, decisión explicable, trazabilidad, validación y gobierno.

Diferenciadores principales

1. Recuperación basada en comportamiento

Analiza patrones reales, no solamente días de mora o saldo.

3. Explicabilidad completa

Cada decisión muestra motivos, evidencia, clasificación, ICO, confianza y versión.

5. Gobierno del motor

Controla cambios de reglas, versiones, aprobaciones, validaciones y publicación.

7. Analítica directiva

Traduce gestión diaria en lectura ejecutiva de riesgo, eficiencia y recuperación.

2. Siguiendo mejor acción

Convierte información en una recomendación concreta para cada cliente o crédito.

4. Auditoría de decisiones

Permite reconstruir qué se recomendó, cuándo, bajo qué criterio y con qué resultado.

6. Validación antes de cambio

DVL y DSL reducen cambios intuitivos y promueven evolución basada en evidencia.

8. Diseño Enterprise

Preparado para operación institucional: trazabilidad, roles, observabilidad, despliegue y control.

Comparación conceptual

Tipo de herramienta	Qué hace principalmente	Diferencia de OPERATIQ
CRM	Registra relaciones, contactos e interacciones.	OPERATIQ define criterio operativo y recomienda acciones.
ERP/Core bancario	Administra datos transaccionales y operaciones base.	OPERATIQ interpreta comportamiento y decisión sobre recuperación.
BI/Dashboard	Visualiza indicadores y tendencias.	OPERATIQ no solo muestra; recomienda, explica y aprende.
IA genérica	Puede generar sugerencias difíciles de auditar.	OPERATIQ prioriza explicabilidad, versiones, evidencia y gobierno.

08

Beneficios para la institución

Consistencia, eficiencia, trazabilidad y control sobre decisiones de recuperación.

El valor de OPERATIQ se expresa en la capacidad de la institución para tomar decisiones de recuperación más consistentes, priorizadas, medibles y gobernables. Los beneficios deben presentarse como impacto potencial a validar con datos del cliente, piloto o simulación controlada.

Dimensión	Beneficio institucional	Cómo lo habilita OPERATIQ
Consistencia	Reduce variabilidad entre gestores, agencias o equipos.	Aplica perfiles, reglas y criterios de decisión gobernados.
Priorización	Ayuda a enfocar esfuerzo operativo en los casos correctos.	Ordena cartera por comportamiento, señales y acción recomendada.
Eficiencia	Puede disminuir gestiones innecesarias y mejorar uso de canales.	Identifica clientes que requieren recordatorio, espera, visita o escalamiento.
Trato diferenciado	Evita tratar clientes buenos como clientes malos.	Distingue confiables, tardíos, inestables, evasivos, críticos y nuevos.
Trazabilidad	Permite justificar decisiones ante supervisión, riesgos y auditoría.	Registra motivos, evidencia, versiones y resultados.
Gobernanza	Controla cambios de reglas y estrategias.	Opera con versiones, validación, aprobación y publicación controlada.
Aprendizaje	Convierte resultados reales en evidencia para mejorar estrategias.	Mantiene feedback loop y analítica ejecutiva.
Dirección	Da visibilidad de qué pasó, por qué pasó y qué hacer.	Entrega indicadores ejecutivos conectados a decisiones.

Beneficios por horizonte

Horizonte	Qué gana la institución
Operación diaria	Cartera priorizada, recomendación accionable y motivos claros para cada gestión.
Supervisión	Criterios consistentes, seguimiento de resultados y control sobre decisiones ejecutadas.
Gerencia	Visibilidad de productividad, costo operativo, efectividad y evolución de la cartera.
Riesgo y auditoría	Historial de decisiones, evidencia, versiones y trazabilidad de criterios.

09

Audiencias que se benefician

Una misma plataforma, diferentes ángulos de valor institucional.

OPERATIQ debe comunicarse de forma empresarial y adaptada a cada audiencia. El mensaje central no cambia: decisiones explicables, auditables y gobernables para recuperación de cartera. Lo que cambia es el énfasis.

Audiencia	Interés principal	Mensaje recomendado
Junta Directiva	Gobernanza, control, riesgo, trazabilidad, retorno y diferenciación institucional.	OPERATIQ fortalece la gobernanza de recuperación mediante decisiones consistentes, auditables y medibles.
Gerencia General	Productividad, impacto, adopción, rentabilidad y control operativo.	OPERATIQ convierte experiencia organizacional en un estándar operativo medible.
Riesgos / Recuperación	Perfiles, priorización, promesas, visitas, canales, mora y gestión diaria.	OPERATIQ ayuda a decidir a quién gestionar, cómo gestionarlo y por qué.
Tecnología	Arquitectura, integración, seguridad, despliegue, operación y escalabilidad.	OPERATIQ está diseñado como plataforma Enterprise modular, observable, desplegable y gobernable.
Finanzas	Costo operativo, eficiencia, recuperación, ROI y costo por gestión.	OPERATIQ permite medir y optimizar el retorno operativo de estrategias de recuperación.
Auditoría / Cumplimiento	Trazabilidad, evidencia, versiones y explicación de criterios.	OPERATIQ facilita revisar decisiones y reconstruir la evidencia utilizada.

Cómo debe sonar ante cada audiencia

Audiencia	Debe escuchar	Debe evitarse
Junta Directiva	Gobierno, control, trazabilidad y decisiones medibles.	Detalles técnicos excesivos o promesas absolutas.
Gerencia General	Estandarización, visibilidad ejecutiva y control operativo.	Vender pantallas o funcionalidades aisladas.
Recuperación	Priorización, perfiles, siguiente acción y explicación práctica.	Lenguaje abstracto que no conecte con gestión diaria.
Tecnología	Integración controlada, seguridad operativa y despliegue gobernable.	Prometer integraciones sin discovery técnico.
Finanzas	Medición de costo, productividad y escenarios de ROI.	Presentar ROI como garantía.

Modalidades de despliegue

Adopción Enterprise con gobierno, integración y control institucional.

OPERATIQ está concebido para operar como una capa Enterprise sobre la operación existente de recuperación. La modalidad de despliegue debe definirse después de un discovery comercial y técnico que revise datos disponibles, procesos, seguridad, integraciones, políticas internas y necesidades regulatorias.

Modalidad	Descripción comercial	Cuándo aplica
SaaS Enterprise	Plataforma operada como servicio con configuración por institución, roles y capacidades empresariales.	Instituciones que buscan velocidad de adopción, menor carga operativa interna y acceso controlado.
Instancia dedicada	Ambiente separado para una institución, con configuración, gobierno y datos aislados según alcance.	Clientes con mayores requerimientos de seguridad, control o personalización.
Despliegue institucional controlado	Implementación en infraestructura definida con el cliente, sujeta a revisión técnica, seguridad y viabilidad.	Instituciones con políticas internas específicas, requisitos regulatorios o restricciones de datos.
White Label	Adaptación visual y de identidad para que la plataforma se presente bajo lineamientos de la institución.	Instituciones que desean experiencia interna de marca sin alterar el posicionamiento de decisión.
API / Integración	Conexión con fuentes de datos, sistemas de cartera, canales u otras plataformas, después de discovery técnico.	Clientes que desean interoperabilidad sin reemplazar sistemas existentes.
Piloto controlado	Alcance acotado por cartera, segmento, región o equipo para medir impacto y adopción.	Primera fase recomendada para validar datos, reglas, resultados y ROI operativo.

Principios de despliegue

No reemplazar sistemas existentes

OPERATIQ debe integrarse como capa de inteligencia operativa, no como sustituto del core o ERP.

Gobernar antes de escalar

Las reglas deben validarse, aprobarse y versionarse antes de ampliarse.

Empezar con evidencia

El piloto debe medir decisiones, resultados, costos, aceptación y trazabilidad.

Configurar por institución

Perfiles, umbrales, estrategias y reportes se ajustan al contexto operativo del cliente.

Ruta recomendada de adopción

De diagnóstico operativo a valor medido y escalamiento gobernado.

Para una institución financiera, la adopción de OPERATIQ debe iniciar de forma controlada. El objetivo no es cambiar toda la operación de inmediato, sino demostrar que una capa de decisión explicable puede mejorar priorización, consistencia, trazabilidad y aprendizaje operativo.

Fase	Objetivo	Resultado esperado
1. Diagnóstico operativo	Revisar procesos actuales, fuentes de datos, segmentos de cartera, roles y criterios existentes.	Mapa de operación y alcance piloto viable.
2. Preparación de datos	Identificar pagos, promesas, gestiones, canales, resultados y datos mínimos requeridos.	Base de señales para lectura conductual.
3. Configuración inicial	Ajustar perfiles, umbrales, estrategias, acciones y reglas de decisión al contexto institucional.	Motor inicial alineado a criterios del cliente.
4. Piloto controlado	Operar con una cartera, región, producto o equipo definido.	Evidencia de adopción, trazabilidad y resultados operativos.
5. Validación ejecutiva	Comparar resultados, revisar decisiones, costos, consistencia y aceptación de usuarios.	Caso de negocio para escalamiento.
6. Escalamiento gobernado	Publicar versiones aprobadas, ampliar alcance e incorporar analítica ejecutiva.	Modelo institucional de decisión.

Indicadores sugeridos para evaluar el piloto

Indicador	Qué permite medir
Distribución de perfiles conductuales	Composición real de la cartera por comportamiento, no solo por mora.
Aceptación de recomendaciones	Nivel de confianza y adopción del equipo operativo.
Resultado por acción recomendada	Qué acciones generan mejores respuestas por tipo de cliente.
Efectividad por canal	Qué canal funciona mejor según perfil, historial y segmento.
Clientes buenos sobre-gestionados	Cuántos clientes confiables reciben gestión innecesaria.
Casos críticos atendidos	Capacidad de priorizar cuentas con mayor riesgo operativo.
Costo operativo por gestión	Relación entre esfuerzo, canal, resultado y estrategia.
Trazabilidad de decisiones	Capacidad de auditar por qué se recomendó una acción.

Cierre ejecutivo

Recuperar cartera no es solo gestionar mora; es decidir mejor todos los días.

OPERATIQ responde a una necesidad estructural de bancos, cooperativas y financieras: convertir experiencia operativa en decisiones consistentes. Las instituciones ya poseen datos, equipos, procesos y conocimiento acumulado. El reto es ordenar ese conocimiento, hacerlo explicable, auditable y gobernable, y aplicarlo de forma consistente en la recuperación de cartera.

La plataforma permite pasar de una operación centrada en listas de mora a una operación basada en comportamiento, evidencia y criterio institucional. Esto no elimina al gestor; lo equipa. No promete automatización ciega; ofrece gobernanza. No vende una caja negra; entrega decisiones explicables.

Mensaje final

OPERATIQ convierte la experiencia operativa de las instituciones financieras en decisiones consistentes, explicables y gobernables para optimizar la recuperación de cartera.

Uso recomendado después de este documento

Siguiente material	Propósito
Deck Comercial General	Convertir este overview en una narrativa visual para primera reunión.
Deck Junta Directiva	Profundizar gobernanza, control, riesgo, ROI y trazabilidad.
Deck Riesgos / Recuperación	Demostrar valor operativo diario: a quién gestionar, cómo y por qué.
Deck TI	Explicar arquitectura, despliegue, integración, seguridad y operación.
Propuesta económica	Estructurar alcance, fases, supuestos, precio y condiciones.
ROI Calculator	Simular impacto operativo con supuestos controlados y datos del cliente.

Transformamos experiencia en decisiones.

Anexo A. Glosario ejecutivo

Términos clave para mantener consistencia comercial.

Término	Definición comercial
Inteligencia operativa	Capacidad de convertir datos, experiencia y comportamiento en decisiones prácticas para la operación.
Perfil conductual	Lectura del comportamiento histórico de un cliente con base en pagos, promesas, gestiones y respuesta.
ICO	Índice de Confiabilidad Operativa que resume señales relevantes para interpretar comportamiento y confiabilidad.
Siguiente mejor acción	Recomendación accionable para decidir qué hacer con un cliente o crédito en un momento determinado.
Decisión explicable	Recomendación que muestra motivos, evidencia, clasificación, confianza y versión del motor.
Gobierno del motor	Capacidad de controlar, validar, aprobar, versionar y auditar cambios en reglas y configuración.
DVL	Decision Validation Lab: laboratorio para validar reglas, escenarios y estabilidad del motor.
DSL	Decision Science Lab: laboratorio para comparar estrategias operativas y demostrar valor con evidencia.
Feedback loop	Circuito de aprendizaje donde los resultados reales retroalimentan la evaluación de estrategias y decisiones.
Cartera priorizada	Ordenamiento de clientes o créditos según comportamiento, riesgo operativo, acción recomendada y evidencia disponible.

Anexo B. Checklist de revisión comercial

Control de coherencia antes de compartir el documento o sus derivados.

Pregunta	Sí/No	Acción si falla
¿La categoría aprobada aparece en portada o introducción?		Agregar descriptor completo.
¿El material evita vender a OPERATIQ como CRM o software de cobranza?		Reescribir posicionamiento.
¿El beneficio está conectado con decisiones explicables, auditables y gobernables?		Agregar motivos, evidencia, trazabilidad o gobierno.
¿El lenguaje es empresarial y apto para bancos, cooperativas y financieras?		Elevar tono y reducir jerga técnica.
¿Hay promesas absolutas de recuperación, mora o ROI?		Convertir en estimación, simulación o beneficio potencial.
¿Se explica que OPERATIQ potencia, no reemplaza, al gestor?		Corregir narrativa de automatización.
¿Se diferencia registro, visualización y decisión?		Agregar comparación conceptual.
¿Se advierte que integraciones requieren discovery técnico?		Agregar nota técnica-comercial.
¿El documento incluye fecha, versión y propósito?		Actualizar control documental.

Regla final

Todo lo que se produzca debe fortalecer la categoría: Plataforma de Inteligencia Operativa para Recuperación de Cartera.