

# I RETO CÁTEDRA OPPLUS-UMA

## MISIÓN:

# Diseñar un modelo de distribución inteligente

Gestión de Recobros Inversión Irregular  
(GYAR)

# 1. El contexto

***Una operación real con alto volumen y presión temporal***

Cada día, miles de decisiones operativas determinan si una deuda se recupera o no.

La **Gestión de Recobros de Inversión Irregular** es una de esas operaciones donde tiempo, prioridad y capacidad lo son todo.

Hoy vamos a trabajar sobre ese problema real: cómo pasar de gestionar expedientes a tomar decisiones operativas de forma inteligente sobre ellos.

**Prioridad - Tiempo - Capacidad**



# 2. El problema

## *El atasco de la equidad*

Cuando intentamos repartir el trabajo de forma justa, asumimos que todos los casos son iguales. Pero en la práctica, esa equidad genera ineficiencia. El problema no es repartir, es decidir bien.



**Mismo valor ≠ mismo esfuerzo**



**Equidad teórica ≠ productividad real**

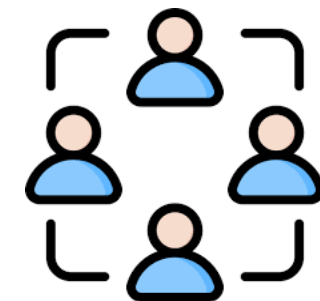


**La decisión consume capacidad**

**Dato clave:**

**+ 4 Cargas de trabajo evitables**

*Reducir el esfuerzo operativo en la fase de decisión y priorización, incrementando la capacidad efectiva de gestión.*



**opplus**✓

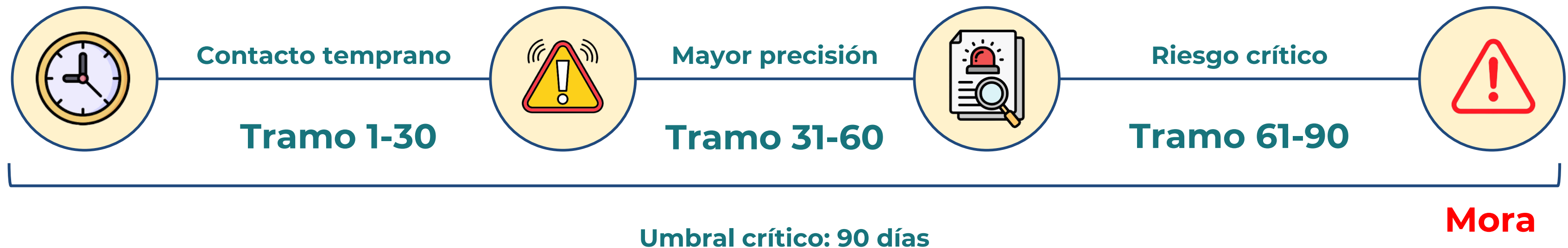
# 3. Caso real

***Cada día que pasa reduce la probabilidad de recuperación***

Este problema ocurre en GYAR (Grupo Opplus), una operativa que actúa antes de que la deuda entre en mora.

Cada expediente tiene una ventana limitada de actuación.

Y cada día que pasa, esa ventana se reduce.



Dónde está el reto:

- Cada expediente pierde valor con el tiempo
- No todos requieren el mismo esfuerzo
- El orden de gestión impacta en el resultado

# 4. Entrada de trabajo

*Cada día empieza con una carga masiva*



**~12.000**

Expedientes diarios

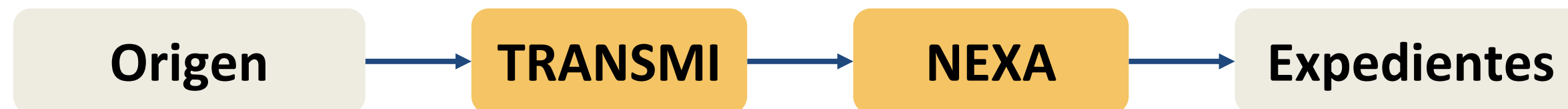
**~39**

Gestores en operación

Cada mañana, la operación recibe miles de expedientes que deben ser gestionados.

No es un flujo puntual, es estructural. El reto empieza antes de hacer la primera llamada.

*Capacidad media estimada: ~300 expedientes/gestor/día*



- **Entrada diaria vía TRANSMI** (sistema donde el banco envía los expedientes a gestionar)
- **Origen: Alertas de Riesgos / Nácar** (plataforma que identifica clientes con deuda en seguimiento)
- **Procesamiento en NEXA** (herramienta donde los gestores trabajan y registran la gestión)

# 5. Unidad de trabajo

## *No todos los expedientes son iguales*

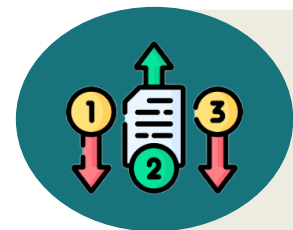
Cada expediente tiene características distintas. Algunos son urgentes, otros complejos, otros requieren seguimiento. Tratar todos igual es perder eficiencia desde el inicio. Variables que condicionan la decisión:



**Importe de deuda** (impacto económico)



**Días de impago** (urgencia temporal)



**Prioridad** (criticidad del caso)



**Historial de gestión** (contexto del cliente)

# 6. Operativa y complejidad

## *Una operación dinámica, no lineal*

La operación se divide en tramos con distinta lógica de gestión. Los expedientes cambian, se mueven y reaparecen. El trabajo nunca es estático.

### ¿Cómo funciona?

- Especialización por tramos
- Bandeja compartida
- Autoasignación



### ¿Qué genera?

- Heterogeneidad de casos
- Esfuerzo variable
- Reactivaciones constantes
- Casos críticos cercanos a mora

## *La operación pierde capacidad en decidir*

Antes de gestionar, la operación pierde tiempo organizándose. Las decisiones manuales consumen capacidad. Ese es el cuello de botella real.

Cuello de botella



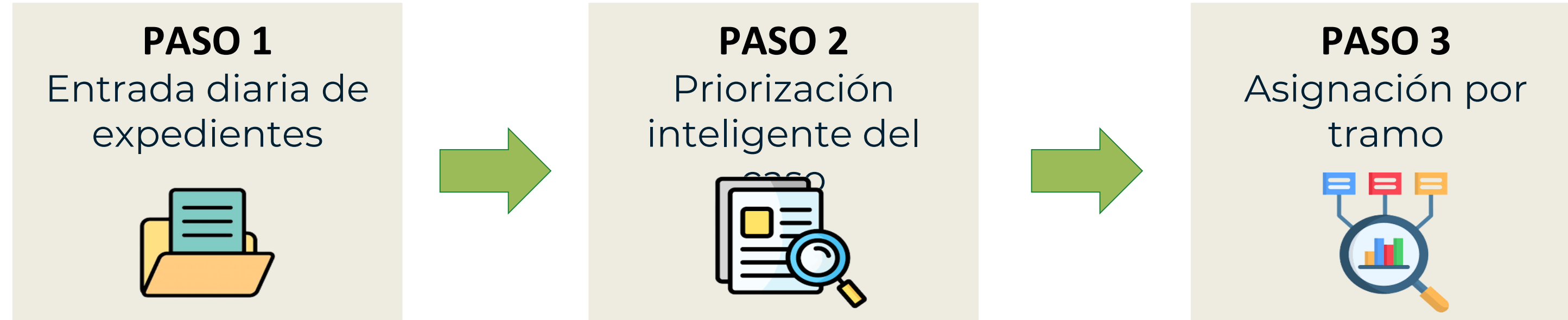
Ineficiencias del reparto  
equitativo

# 7. Oportunidad

## *De reaccionar a decidir*

La oportunidad está en rediseñar cómo fluye el trabajo, no solo en gestionarlo mejor:

- Priorizar y secuenciar el trabajo de forma inteligente
- Anticipar carga y necesidades operativas
- Reducir decisiones manuales



### **KPI objetivo:**

- % Expedientes gestionados antes de 60 días
- Productividad: expedientes gestionados/gestor/día

# 8. El reto

## *Diseñar un modelo de distribución inteligente*

Aquí es donde entráis vosotros. No buscamos repartir mejor, sino diseñar inteligencia operativa.

Una solución que convierta complejidad en eficiencia.

**Objetivo:** liberar 4 cargas de trabajo.

### Modelo de distribución inteligente



1. Priorización
2. Secuenciación
3. Balance entre tramos
4. Gestión de reactivaciones
5. Control operativo

# 9. Entregables y criterios de éxito

## *Qué esperamos de vosotros*

El objetivo no es repartir expedientes. Es liberar capacidad en una operación donde cada decisión cuenta. Y diseñar un sistema que ayude a decidir mejor cada día.

### **Entregables:**

- Modelo de priorización
- Lógica de decisión
- Dashboard operativo
- MVP aterrizado

### **Cómo se evaluará vuestra solución:**

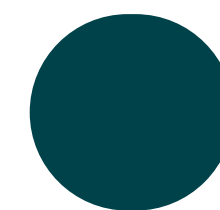
- Cómo mejora la toma de decisiones
- Cómo optimiza la capacidad operativa
- Cómo se adapta a la complejidad del proceso

**“Decidir mejor para gestionar mejor”**

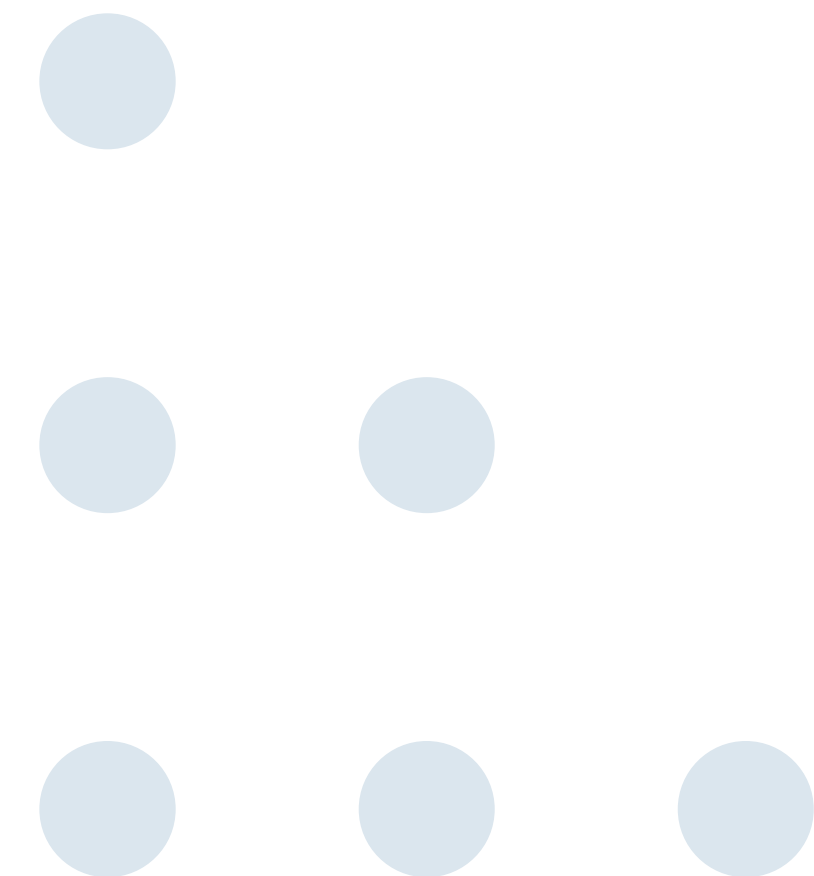




# REGLAS DE JUEGO



**opplus**✓



# Criterios de evaluación

## *Qué valoraremos en vuestra solución*

- **30% Flujo operativo (Lean):** ¿Eliminan cuellos de botella y reducen la carga manual en la gestión de expedientes?
- **30% Modelo de decisión (Ingeniería):** ¿El algoritmo de priorización y asignación es lógico, escalable y aplicable a la operativa real?
- **20% Innovación:** ¿Utilizan la automatización de forma inteligente, justificada y alineada con el proceso?
- **20% Control y aprendizaje (Feedback loop):** ¿La solución permite medir, monitorizar y mejorar en tiempo real (dashboard)?

# Fechas Reto

- Presentación Reto: **Semana 27 abril 2026:** Presentación del Reto en clases, Redes sociales Escuela Ingeniería, cartelera, pantallas de TV...
- **Inscripción de participantes** (mediante enlace Google Forms)
- Entrega propuestas: **Máximo 18 de mayo 2026**
- Selección proyectos finalistas: **Máximo 22 mayo 2026**
- Defensa y elección de proyectos finalistas: **Semana 25 mayo 2026**
- Entrega diplomas y premio, y comunicación en redes, pantallas...:  
**1ª semana de junio 2026**

# Participantes

- Pueden participar equipos de **entre 1 y 4 miembros**
- Los miembros del equipo deben ser **estudiantes de la UMA** (pueden incluirse alumnos de cualquier Facultad en el equipo)
- Deben inscribirse en enlace **Google Forms:**  
<https://forms.gle/uWi5FXeZiXBib1zr8>
- Deben nombrar un **representante** para comunicaciones con la organización
- Una vez inscritos, el representante recibiría la presentación del RETO

# Premios

- **Primer premio: 1.500 € al equipo ganador**
  - **Segundo premio: 500 € al equipo**

Nota: los premios son cantidades brutas

# Contacto DUDAS

- Email de contacto para dudas:  
[catedraopplus@gmail.com](mailto:catedraopplus@gmail.com)

“

"Sin estándares, no  
puede haber mejora  
continua."

**¡MUCHAS  
GRACIAS POR  
VUESTRA  
PARTICIPACIÓN !**

**¡SUERTE!**

**CONÓCENOS:**

[www.opplus.es](http://www.opplus.es)



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**opplus**✓  
cátedra

**opplus**✓

**INSCRÍBETE**

