

# COBRANZA ESTRATEGICA

## Integrantes:

- Chistopher P. Coronado Cortez
- Edith Alejandra Sanchez Esquivel
- Yamil Omar Altamira Capilla
- Jose Alfredo Chavira Rodriguez

Matricula: 870251003

Matricula: 870151080

Matricula: 870248996

Matricula: 870085154

# COBRANZA ESTRATÉGICA

Es un conjunto de acciones planificadas y coordinadas que tienen como objetivo asegurar que los clientes cumplan con sus obligaciones de pago en los términos y plazos acordados.

Es una actividad crítica que impacta directamente en la liquidez y salud financiera de la empresa.

Una gestión de cobranza efectiva no solo garantiza la recuperación de créditos, sino que también mejora las relaciones con los clientes y optimiza el uso de recursos financieros.



# TIPOS DE COBRANZA



- **Cobranza Normal**

Incluye la emisión de facturas y estados de cuenta a los clientes, así como la recepción de pagos a través de métodos convencionales como transferencias bancarias, cheques o pagos en línea.

Objetivo: Mantener un flujo constante y predecible de ingresos.

- **Cobranza Preventiva**

Consiste en la implementación de medidas anticipadas para recordar a los clientes sobre sus próximas fechas de vencimiento. Esto puede incluir recordatorios telefónicos, correos electrónicos o mensajes de texto.

Objetivo: Reducir la probabilidad de impagos al mantener a los clientes informados y comprometidos.

- **Cobranza Administrativa**

Se centra en gestionar de manera proactiva las cuentas de los clientes cuya deuda está por vencer y que no han sido contactados previamente.

Objetivo: Asegurar que los pagos se realicen a tiempo mediante la gestión oportuna de las cuentas.

# TIPOS DE COBRANZA



- **Cobranza Domiciliaria**

Involucra visitas personales a los domicilios de los clientes para realizar la gestión de cobro de deudas pendientes. Es una medida más directa y a menudo utilizada en casos de morosidad prolongada.

Objetivo: Recuperar los pagos mediante la presencia física y la negociación cara a cara.

- **Cobranza Extrajudicial**

Utiliza agencias externas de cobranza que se especializan en la recuperación de deudas. Estas agencias suelen emplear tácticas de persuasión y negociación.

Objetivo: Recuperar deudas sin necesidad de recurrir a acciones legales formales.

- **Cobranza Judicial**

Implica el inicio de acciones legales para obligar al deudor a pagar. Este proceso puede incluir demandas, embargos de bienes y otros procedimientos judiciales.

Objetivo: Utilizar el sistema judicial para forzar el cumplimiento de las obligaciones de pago.

# PASOS PARA LOGRAR UNA ESTRATEGIA DE COBRANZA

- 1.Hacer un plan que permita organizar y ejecutar la estrategia de cobranza en forma: Predecible, Medible, Controlable.
- 2.Realizar la gestión utilizando: políticas, indicadores y reportes de cobranza, coordinados por un sistema de Cobranzas.
- 3.Estandarizar procesos de gestión sobre la cartera de cobranza, a fin de poder organizarlos y medirlos.
- 4.Coordinar acciones y responsables de la gestión de la cartera de cobranza.
- 5.Definir las estrategias de contacto a los clientes morosos utilizando los canales digitales de cobranza integrados.
- 6.Utilizar Métodos de Cobranza y Planes integrados a la política de cobranza.
- 7.Ejecutar las estrategias de contacto por canales digitales integrados. Mail, SMS, IVR, WhatsApp.
- 8.Utilizar un proceso de cobranzas que este segmentado en etapas de gestión.
- 9.Automatizar la mayor cantidad de tareas repetitivas de gestión sobre la cartera de cobranza.
- 10.Establecer criterios o métricas para medir y poder ajustar la estrategia de cobranza.

# ELEMENTO CLAVE PARA UNA COBRANZA EFECTIVA

## Información

- **Completitud:** Asegurarse de que toda la información sobre la deuda sea completa y precisa, incluyendo detalles sobre el monto adeudado, fechas de vencimiento y términos de pago.
- **Accesibilidad:** La información debe estar fácilmente disponible para los gestores de cobranza, permitiéndoles tomar decisiones informadas rápidamente.

## Tecnología

- **Sistemas Informáticos:** Utilizar software especializado en la gestión de cobranzas que permita seguir y gestionar deudas de manera eficiente. Estos sistemas pueden incluir funcionalidades como recordatorios automáticos, generación de informes y análisis de datos.
- **Automatización:** Implementar herramientas de automatización para agilizar procesos repetitivos y mejorar la eficiencia operativa.

## Personal Capacitado

- **Entrenamiento:** Asegurar que los gestores de cobranza estén bien entrenados en técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos. Esto incluye capacitaciones regulares y actualizaciones sobre mejores prácticas y cambios en la normativa legal.

# ESTRATEGIAS DE UNA COBRANZA EFECTIVA

## Acciones Preventivas

- Recordatorios: Enviar recordatorios periódicos antes del vencimiento de las facturas para mantener a los clientes informados.
- Llamadas Telefónicas: Realizar llamadas proactivas para recordar a los clientes sobre sus próximas fechas de pago, ofreciendo asistencia en caso de dudas o problemas.

## Acciones Correctivas

- Carta de Cobranza: Enviar cartas de cobranza formales y personalizadas que detallan el monto adeudado, las consecuencias de no pagar a tiempo y las opciones de pago disponibles.
- Negociación: Establecer canales de comunicación abiertos para negociar con los deudores, permitiendo el pago parcial de la deuda o la reestructuración de los plazos de pago.



## Acciones Legales

- **Demanda Judicial:** Iniciar procedimientos legales para reclamar los pagos de los deudores que no han respondido a las gestiones previas. Este proceso puede incluir la presentación de demandas y la obtención de órdenes judiciales para embargar bienes.
- **Investigación de Bienes:** Realizar investigaciones para determinar si el deudor posee bienes que pueden ser embargados en caso de que las acciones legales sean necesarias.





# PASOS PARA COORDINAR LAS ESTRATEGIAS



# INFORMES Y EVALUACIONES



- Índice de Morosidad: Se puede medir la efectividad de una estrategia de cobranza a través del índice de morosidad, que indica el porcentaje de deudas vencidas respecto al total de la cartera de clientes.
- Tiempo de Recuperación de Deudas: El tiempo que tarda la empresa en recuperar las deudas pendientes puede ser un indicador clave de la efectividad de la estrategia de cobranza.
- Porcentaje de Recuperación: Se puede medir el porcentaje de deudas recuperadas en relación con el total de deudas pendientes como una forma de evaluar la efectividad de la estrategia.
- Satisfacción del Cliente: La percepción y satisfacción de los clientes con el proceso de cobranza también puede ser un indicador de la efectividad de la estrategia implementada.
- Cumplimiento Normativo: Es importante medir si la estrategia de cobranza cumple con las regulaciones y normativas aplicables, lo que puede ser un indicador de su efectividad a largo plazo.

# INFORMES Y EVALUACIONES



---

## Informes a la Gerencia:

Preparar informes detallados sobre la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas, incluyendo métricas clave como la tasa de recuperación de deudas, el tiempo promedio de cobro y el impacto en el flujo de efectivo.

---

## Análisis de Datos:

Utilizar los datos históricos de cobranza para identificar tendencias, prever posibles problemas y ajustar las estrategias futuras. El análisis de datos puede ayudar a segmentar a los clientes según su comportamiento de pago y personalizar las acciones de cobranza.