



**AMSOFIPO A.C.**

## **ASOCIACIÓN MEXICANA DE SOCIEDADES POPULARES AC**

### **Módulo 3: Cobranza y Recuperación: Estrategia y Operación**

Dirigido a: Personal de Riesgos  
Personal Comercial

#### **OBJETIVOS**

- ✚ Conocer las mejores prácticas de la industria, en relación a la operación, herramientas y estrategias de las etapas de cobranza y recuperación dentro del ciclo de crédito.
- ✚ Revisar los fundamentos de la cobranza entendiendo cómo la mejor gestión se logra a través de la suma de diversos factores que en conjunto permiten obtener los mejores resultados.
- ✚ Sensibilizar sobre la importancia de la gestión del factor humano dentro de la operación de cobranza.
- ✚ Conocer los principales indicadores de medición y las herramientas analíticas que se utilizan para el diseño de efectivas estrategias de cobranza.

#### **CONTENIDO TEMÁTICO**

##### **Fundamentos de la cobranza**

- Etapas y modelo operacional del ciclo de crédito
- Impacto de las etapas en la cobranza y el impacto financiero
- Definiciones y fuentes de la morosidad
- Prioridades de pago y tipos de clientes morosos

##### **La operación de cobranza**

- Uso de presupuestos
- Metodologías, políticas y procedimientos
- Supervisión
- Ciclos de pago

##### **Herramientas de cobranza**

- Tácticas de cobro, tipos y acciones de cobranza
- Tecnología
- Negociaciones

##### **Indicadores de gestión**

- Reportes operativos e indicadores clave de desempeño

##### **Diseño de estrategias de cobranza**

- Modelos de puntuación
- Segmentación y árboles de decisión
- Revisar los conceptos y tipos de riesgo operacional
- Revisar la herramienta de autoevaluación como herramienta de identificación de riesgos
- Desarrollar la herramienta de indicadores de alerta como herramienta de medición y monitoreo
- Revisar ejemplos de herramientas de control operacional
- Revisar los elementos clave de las medidas de contingencia operativa