

Asignatura de Cobranza

1. Competencias	Comercializar productos y servicios crediticios y financieros complementarios, con base en un diagnóstico de las necesidades del cliente/socio y considerando el portafolio de productos y servicios de la institución de ahorro y préstamo, en apego a la normativa aplicable, para apoyar proyectos de desarrollo económicos de la región, y el logro de los objetivos y la productividad de la institución.
2. Cuatrimestre	CUARTO
3. Horas Teóricas	30
4. Horas Prácticas	45
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno comprenderá las generalidades, métodos, procedimientos y la administración de la cobranza; por medio de técnicas, tipos, políticas y sus respectivos procesos; para una sana recuperación del crédito que otorgan las SOCAP a sus socios.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Generalidades de la cobranza	10	5	15
II. Métodos y procedimientos de cobranza	10	20	30
III. Administración de la cobranza	10	20	30
Totales	30	45	75

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA
UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. Generalidades de la cobranza
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	5
4. Horas Totales	15
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará el concepto de cobranza, los riesgos del mercado, los tipos de garantía, para tener un panorama en el proceso de la cobranza de los sujetos de crédito que atiende las SOCAP.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Concepto de cobranza	Explicar el concepto y surgimiento del: -Concepto de la cobranza. -Importancia de la cobranza. -La cobranza en el proceso del crédito.		Ordenado Responsable Autodidacta Analítico
Riesgos del mercado	Distinguir los diferentes riesgos que existen en el mercado. -Concepto de riesgo de mercado. -Principales riesgos del mercado. -Nivel del riesgo del mercado -Impacto del riesgo en la economía. -Impacto del riesgo en las SOCAP.	Determinar el impacto del riesgo de mercado y la importancia de rescatar la cartera en las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo.	Ordenado Responsable Autodidacta Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Tipos de garantías	Diferenciar los principales tipos de garantías. -Concepto de garantía. -Fundamentos de avalúo. -Fianza. -Aval. -Prendaria. -Hipotecaria. -Contrato		Ordenado Responsable Autodidacta Analítico Trabajo en equipo.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA
PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Realiza un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de cobranza - la importancia de la recuperación de cartera en una SOCAP. - diferentes riesgos del mercado y su impacto en las SOCAP. -Cuadro comparativo con los diferentes tipos de garantía que se utilizan para respaldo de un crédito. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar el concepto e importancia de la cobranza 2. Diferenciar los diferentes pasos del proceso de otorgamiento de un crédito, dando énfasis en la cobranza. 3.-Distinguir los diferentes riesgos que existen en el mercado de dinero y su impacto en las SOCAP. 4.-Diferenciar las principales garantías que se utilizan para respaldo de un crédito. 	<p>Ensayo Rubrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación. Equipos colaborativos. Lectura asistida	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Herramientas y plataformas digitales.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA
UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. Métodos y procedimientos de cobranza
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno comprenderá los métodos, tipos y técnicas de cobranza para la gestión de la recuperación de la cartera vencida que pudiera presentarse en la SOCAP de parte de sus socios.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Cartera vencida	Clasificar los diferentes pasos del proceso de la carter vencida. -Viabilidad y capacidad de pago para evitar carter vencida. -La importancia de evitar carter vencida. -Repercusiones de la carter vencida en las SOCAP. -Impacto de la carter vencida en la economía.		Ordenado Responsable Habilidad de gestión de la información Trabajo en equipo. Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Gestión de la información	<p>Identificar la importancia que se tiene al clasificar las cuentas atrasadas en la cobranza.</p> <p>Describir los procedimientos para prevenir cartera vencida:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe diario de cobranza. -Rotación de cartera. -Evaluación del riesgo. -Análisis de la antigüedad de saldos. -Identificación de las cuentas de cobro difícil. -Software de cobranza. -Acciones ante CONDUSEF 	<p>Determinar la situación de la recuperación de cartera.</p> <p>Calcular la rotación de cartera, la evaluación de riesgo y el análisis de antigüedad de saldos.</p>	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Trabajo colaborativo</p> <p>Habilidad de Gestión de obtener información</p>
Tipos de cobranza	<p>Describir los distintos tipos de cobranza:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cobranza anticipada. -Cobranza formal. -Despachos de cobranza -Cobranza Extrajudicial. -Cobranza judicial. -Venta de la cartera. -Castigo de la cartera vencida. 	<p>Clasificar el estatus de cobranza de cada socio en función de la situación detectada.</p> <p>Proponer procedimientos de gestión de cobranza de acuerdo a la situación detectada.</p>	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Trabajo colaborativo</p> <p>Entusiasta</p> <p>Habilidad de gestión de información</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Técnicas de cobranza	Enlistar las principales formas de aplicación de técnicas en la cobranza. -Nuevos planes de pago. -Reestructuración del crédito. -Convenios de reconocimientos de adeudos. -Convenio de dación de pago. -Cobranza tradicional. -Cobranza por medios electrónicos y nuevas tecnologías.	Proponer técnicas de cobranza acordes al historial crediticio de cada socio.	Responsable Analítico Disciplinado Proactivo Organizado Trabajo colaborativo Líder Entusiasta

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico, elaborar un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de los diferentes pasos en el proceso de la cartera vencida. - Informe de la etapa de cartera vencida en base a la información generada en el no pago de los créditos de los socios. - Realizar de forma manual, hojas de cálculo o plataforma digital, diferentes tipos de corridas financieras que se tienen para la reestructura del crédito a un socio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar los diferentes pasos del proceso de la cartera vencida. 2. Identificar la importancia que se tiene al clasificar las cuentas de la cartera vencida. 3. Describir los distintos tipos de cobranza que se tienen en la SOCAP para el procedimiento de la cobranza. 4. Comprender las principales técnicas de cobranza utilizadas en las SOCAP. 	<p>Estudios de caso Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Práctica en empresa	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Plataformas y herramientas digitales

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

COBRANZA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

1. Unidad de aprendizaje	III. Administración de la cobranza
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno reconocerá los principales instrumentos y seguimiento de un crédito y la administración del departamento de cobranza, para el aseguramiento de la recuperación oportuna del crédito.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Administración de la cartera.	Comparar los principales instrumentos para asegurar la recuperación del crédito. -Aval -La fianza -Pagaré -Contrato. -El monitoreo	Determinar los instrumentos que a utilizar para recuperar la cartera vencida y así disminuir un probable quebranto del monto del crédito.	Responsable Analítico Propositivo Disciplinado Organizado Trabajo colaborativo
Políticas de cobranza	Identificar políticas de cobranza que se utilizan en una SOCAP.. -Importancia de las políticas de cobranza. -El manual de las políticas de cobranza. -Las políticas de cobranza y su aplicación. -Elementos que deben de llevar las políticas de cobranza.	Proponer las políticas de cobranza en las SOCAP.	Ordenado Responsable Autodidacta Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Departamento de cobranza	<p>Identificar los conceptos relacionados a los procesos de un departamento de cobranza.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organigrama de un departamento de cobranza. -Proceso de la cobranza -Importancia del gestor de cobranza. -Perfil del gestor de cobranza. -Funciones del gestor de cobranza. -Supervisión de los cobradores. -Gerencia de cobranza. 	Estructurar el proceso de un departamento de cobranza en una SOCAP.	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Disciplinado</p> <p>Organizado</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los principales instrumentos de recuperación de la cartera - Propuesta de políticas de cobranza para asegurar la recuperación de un crédito. - organigrama, - funciones y perfiles de los actores que intervienen. - Diagrama de flujo del proceso que se utiliza en un departamento de cobranza 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Comparar los principales instrumentos para asegurar la recuperación de un crédito. 2.- Realizar las políticas y manual de cobranza que se utilizan en las SOCAP 3 .-Realizar los procesos, organigrama, perfiles y funciones que se tienen en un departamento de cobranza . 	<p>Reporte Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Investigación Lectura asistida	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Plataformas y herramientas digitales

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar programas de ventas con base a la oferta de servicios crediticios para contribuir al logro de las metas institucionales.	<p>Diseña un programa de ventas para servicios crediticios que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los productos o servicios - Mercado meta - Objetivos y metas - Recursos necesarios (financieros, materiales, humanos y tecnológicos) - Estrategias de venta - Medios de difusión y promoción - Presentación del Plan - Validación del plan
Promover productos y servicios crediticios que se ajusten a las necesidades del cliente/socio para la captación de nueva cartera y contribuir al desarrollo económico.	<p>Integra portafolio de información de productos y servicios crediticios: folletos, casos de éxito, corridas financieras de ejemplo, catálogo de productos y servicios, videos, medios digitales, entre otros.</p> <p>Realiza la presentación de los productos y servicios crediticios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gama de servicios crediticios - Objetivos - Comparativo con la competencia - Ventajas (Certificaciones, reconocimiento, SGC) - Persuade utilizando técnicas de mercadotecnia - Presenta casos de éxito - Orienta la elección de crédito acorde a las características y necesidades del cliente/socio - Requisitos para la solicitud y otorgación del crédito

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar las necesidades del cliente/socio y solvencia de pago con base en su información financiera y crediticia, y un estudio socioeconómico y de acuerdo al procedimiento establecido, para el otorgamiento del producto o servicio correspondiente.</p>	<p>Elabora un dictamen con el propósito de evaluar a los clientes/socios con base en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de base de datos de socios/clientes - Estudio socioeconómico - Pre análisis de información financiera y cumplimiento de requisitos del cliente/socio de acuerdo a las políticas y normatividad de la institución - Validación de la información previamente recopilada - Canalización al departamento correspondiente
<p>Elaborar programas de ventas con base al portafolio de productos financieros complementarios para contribuir al logro de las metas institucionales y satisfacer las necesidades del cliente.</p>	<p>Diseña un programa de ventas para servicios complementarios que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del portafolio de productos o servicios - Mercado meta (considerando base los socios/cliente cautivos y potenciales) - Objetivos y metas - Recursos necesarios (financieros, materiales, humanos y tecnológicos) - Estrategias de venta - Medios de difusión y promoción - Presentación del Plan - Validación del plan
<p>Ofertar productos y servicios financieros complementarios mediante acciones de asesoría financiera para cubrir las necesidades del cliente/socio, la captación de nueva cartera y optimizar sus operaciones financieras.</p>	<p>Integra portafolio de información de productos y servicios complementarios: folletos, casos de éxito, catálogo de productos y servicios, videos, medios digitales, entre otros.</p> <p>Realiza la presentación de los productos y servicios complementarios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gama de servicios y productos complementarios - Objetivos - Comparativo con la competencia - Ventajas (Certificaciones, reconocimiento, SGC) - Persuade utilizando técnicas de mercadotecnia - Presenta casos de éxito - Orienta la elección del producto o servicio complementario acorde a las características y necesidades del cliente/socio - Requisitos para la solicitud y otorgación del servicio o producto complementario

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Colocar la venta de productos financieros complementarios mediante técnicas de ventas y negociación, a través de comunicación efectiva destacando las ventajas competitivas y beneficios de las instituciones de crédito y ahorro, para contribuir al logro de las metas institucionales.</p>	<p>Ejecuta un proceso de venta de servicios crediticios en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacta al cliente y se presenta - describe el objetivo por el cual se comunica - describe y ofrece los productos y servicios complementario - integra el expediente del cliente/socio, de acuerdo al procedimiento y normatividad aplicable - analiza el cumplimiento de las condiciones y requisito para el producto o servicio complementario - informa el otorgamiento del producto o servicio - verifica la entrega del producto o servicio <p>y lo documenta en un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contratos de productos y servicios complementarios en un periodo dado - porcentaje de metas alcanzadas - satisfacción del cliente.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

COBRANZA

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
<i>Dornbusch rudig</i>	2020	<i>Macroeconomía</i>	<i>España</i>	<i>España</i>	<i>Mcgraw-Hill Interamericana De España S.L.</i>
<i>Samuelson, Paul Anthony / Nordhaus, William</i>	2015	<i>Economía con Aplicaciones a Latinoamerica / 19 Ed.</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Mc Graw Hill</i>
<i>Krugman Paul, Obstfeld / Melitz Marc</i>	2016	<i>Economía Internacional</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Pearson Educación</i>
<i>Hayek, Friedrich A.</i>	2017	<i>Ciclos Económicos Parte 1 / Vol. 7 / Pd.</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Union Editorial</i>
<i>Rico Arvizu, Cornelio</i>	2018	<i>Contabilidad Gubernamental y su Informacion Financiera</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>IMCP (Instituto Mexicano De Contadores Publicos)</i>
<i>Isaac Garcia, Jesus Fernando / Isaac Garcia, Cristihan / Oranday Davila, Sara</i>	2015	<i>Modelo Integral de Crecimiento Economico Y Desarrollo Regional</i>	<i>México</i>	<i>México</i>	<i>Plaza Y Valdes Editores</i>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	