

PROGRAMA EDUCATIVO
LICENCIATURA EN ASESOR FINANCIERO
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

PROGRAMA DE ASIGNATURA: COBRANZA

CLAVE: E-COB-2

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante 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.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Ofertar productos de crédito y servicios complementarios, con base en un diagnóstico de las necesidades del socio/cliente, en apego a la normativa aplicable, para apoyar proyectos de desarrollo económico y social de la región, el logro de los objetivos y la productividad de la institución e impulsar la calidad de vida de las personas.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	4	3.75	Escolarizada	4	60

Unidades de Aprendizaje		Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I.	Generalidades de la cobranza	7	5	12
II.	Métodos y procedimientos de cobranza	10	14	24
III.	Administración de la cobranza	10	14	24
Totales		27	33	60

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Promover servicios crediticios con base en un diagnóstico de necesidades del socio/cliente, sus antecedentes crediticios, solvencia moral, viabilidad del proyecto de desarrollo y considerando las políticas de la institución, así como la normatividad aplicable, con el propósito de apoyar el desarrollo económico y social.	Evaluar las necesidades del socio/cliente y capacidad de pago con base en su información financiera y crediticia, un estudio socioeconómico, solvencia moral, características del proyecto y de acuerdo con el procedimiento establecido, para determinar la solvencia de pago y viabilidad de otorgamiento.	Elabora un dictamen con el propósito de evaluar a los sujetos de crédito con base en: <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de base de datos de socios - Consulta del buró de crédito del prospecto previa autorización del socio - Estudio socioeconómico - Valida garantías entregadas o descritas - Preamáñis de información financiera y cumplimiento de requisitos del socio - Validación de la información previamente recopilada - Canalización al departamento correspondiente.
	Elaborar programas de capacitación con base en la oferta de servicios y productos crediticios para contribuir al bienestar social y al logro de las metas institucionales.	Diseña un programa de ventas para servicios crediticios que contenga: <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 adapten a las necesidades del socio para la incorporación de nuevos socios y contribuir al desarrollo social y económico de la región.	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. Realiza la presentación de los productos y servicios crediticios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo: <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
	Concretar la utilización de servicios crediticios mediante	Ejecuta un proceso de venta de servicios crediticios en el cual: <ul style="list-style-type: none"> - contacta al socio/cliente y se presenta

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	<p>técnicas de ventas y negociación, a través de comunicación efectiva y el seguimiento al proceso de asignación de créditos y recuperación de cartera, para contribuir al logro de las metas institucionales y al bienestar regional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - describe el objetivo por el cual se comunica - describe y ofrece los esquemas de crédito - integra el expediente del socio, de acuerdo con el procedimiento y normatividad aplicable - analiza el cumplimiento de las condiciones y requisitos del crédito - informa la asignación del crédito de acuerdo con el procedimiento establecido - verifica la entrega del recurso y lo documenta en un reporte que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - contratos de crédito celebrados en un periodo dado - montos colocados - porcentaje de metas alcanzadas - satisfacción del socio/cliente
	<p>Dar atención y seguimiento mediante procedimientos de servicio posventa, y de acuerdo con las políticas de la organización de ahorro y préstamo, para la retención del socio/cliente.</p>	<p>Ejecuta el proceso de servicio postventa de productos de servicios crediticios y de financiamiento en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacta al socio/cliente - Da seguimiento a la satisfacción del socio/cliente en cuanto a la atención recibida y al beneficio del producto o servicio crediticio o de financiamiento - Otorga retroalimentación al socio/cliente sobre el estado que guardan las recomendaciones y productos ofrecidos - Atiende dudas - Verifica la aplicación del crédito. - Motiva e incentiva al socio/cliente para generar lealtad en futuros proyectos - Recomienda nuevos productos y servicios - Reconoce la labor crediticia y de financiamiento - Verifica que cada transacción realizada cumpla con las leyes aplicables - Da seguimiento a la recuperación de cartera - En caso necesario, ofrece opciones de reestructuración de créditos emproblemados e integra el reporte de resultados para análisis estadístico de la institución y toma de decisiones y de crecimiento de los socios/clientes

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Generalidades de la cobranza					
Propósito esperado	El estudiante 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.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	7	Horas del Saber Hacer	5	Horas Totales	12

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Concepto de cobranza	Explicar el concepto y surgimiento del: -Concepto de la cobranza. -Importancia de la cobranza. -La cobranza en el proceso del crédito.		Analiza de manera ordenada y responsable el trabajo en equipo de manera autodidacta.
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.	
Tipos de garantías	Diferenciar los principales tipos de garantías. -Concepto de garantía. -Fundamentos de avalúo. -Fianza. -Aval. -Prendaria. -Hipotecaria. -Contrato		

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Tareas de investigación. Equipos colaborativos. Lectura asistida	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Herramientas y plataformas digitales.	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Explica el concepto e importancia de la cobranza Diferencia los diferentes pasos del proceso de otorgamiento de un crédito, dando énfasis en la cobranza. Distingue los diferentes riesgos que existen en el mercado de dinero y su impacto en las SOCAP. Diferencia las principales garantías que se utilizan para respaldo de un crédito.	Realiza un reporte que incluya: - 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.	Ensayo Rubrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Unidad de Aprendizaje	II. Métodos y procedimientos de cobranza					
Propósito esperado	El estudiante 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.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	14	Horas Totales	24

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Cartera vencida	<p>Clasificar los diferentes pasos del proceso de la cartera vencida.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Viabilidad y capacidad de pago para evitar cartera vencida. -La importancia de evitar cartera vencida. -Repercusiones de la cartera vencida en las SOCAP. -Impacto de la cartera vencida en la economía. 		<p>Desarrolla habilidades de gestión de la información de forma entusiasta, colaborando proactivamente para conformar un liderazgo entusiasta.</p>
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>	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

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 con la situación detectada.</p>	
Técnicas de cobranza	<p>Enlistar las principales formas de aplicación de técnicas en la cobranza.</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. 	<p>Proponer técnicas de cobranza acordes al historial crediticio de cada socio.</p>	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Equipos colaborativos Práctica en empresa	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Plataformas y herramientas digitales	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

<p>Clasifica los diferentes pasos del proceso de la cartera vencida.</p> <p>Identifica la importancia que se tiene al clasificar las cuentas de la cartera vencida.</p> <p>Describe los distintos tipos de cobranza que se tienen en la SOCAP para el procedimiento de la cobranza.</p> <p>Comprende las principales técnicas de cobranza utilizadas en las SOCAP.</p>	<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. 	<p>Estudios de caso</p> <p>Rúbrica</p>
--	---	--

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Unidad de Aprendizaje	III. Administración de la cobranza					
Propósito esperado	El estudiante 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.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	14	Horas Totales	24

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
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.	Contribuye al trabajo colaborativo de manera responsable, organizada, con el fin de crear un trabajo propositivo y se encause a una práctica autodidacta.
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.	
Departamento de cobranza	Identificar los conceptos relacionados a los procesos de un departamento de cobranza. -Organigrama de un departamento de cobranza. -Proceso de la cobranza -Importancia del gestor de cobranza.	Estructurar el proceso de un departamento de cobranza en una SOCAP.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> -Perfil del gestor de cobranza. -Funciones del gestor de cobranza. -Supervisión de los cobradores. -Gerencia de cobranza 		
--	---	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Investigación Lectura asistida	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Plataformas y herramientas digitales	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
<p>Comparar los principales instrumentos para asegurar la recuperación de un crédito.</p> <p>Realizar las políticas y manual de cobranza que se utilizan en las SOCAP</p> <p>Realizar los procesos, organigrama, perfiles y funciones que se tienen en un departamento de cobranza .</p>	<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 	<p>Reporte</p> <p>Rúbrica</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Profesionista en el área de Ingeniería o licenciatura en Administración y/o Finanzas.	Al menos tres años de experiencia en la enseñanza de la administración aplicable en el nivel superior. Capacitación en administración y finanzas de servicios de ahorro y crédito.	Un mínimo de tres años de experiencia en el ejercicio profesional del área de ingeniería o licenciatura de su formación.

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Dornbusch rudig	2020	Macroeconomía	España	Mc Graw-Hill Interamericana De España S.L.	
Samuelson, Paul Anthony / Nordhaus, William	2015	Economía con Aplicaciones a Latinoamérica / 19 Ed.	México	Mc Graw Hill	
Arturo Morales / José Antonio Morales	2014	Crédito y Cobranza	México,	1a. Edición Grupo Editorial Patria	
Víctor E. Molina	2002	El gestor de cobranza	México	1a. Edición, Ediciones Fiscales ISEF	
Emilio Villaseñor Fuente	2010	Elementos de administración de crédito y cobranza	México	Trillas	
Pedro Woessner	1980	Manual de cobranzas	México	Diana	
Richard P. Ettinger y David E. Golieb	2001	Créditos y cobranzas	México	C.E.C.S.A.	

Referencias digitales

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	