



CALIDAD APLICADA A LA COBRANZA



Generalmente se define a la calidad como el **conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.**



La calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. A pesar de ser un concepto subjetivo, es posible aplicarla a diversos bienes o servicios; en el caso de la cobranza, cada día es más importante cumplir con determinadas características encaminadas a realizar una labor efectiva.

Así, la calidad del servicio de cobranza realizado por determinada empresa es asociada a su cualidad en relación con la percepción de satisfacción y la calidad del producto, es decir, con el resultado final, para lo cual debió seguirse todo un proceso, desde la planeación de la estrategia de cobranza hasta su ejecución final.

La cobranza es un servicio importante encaminado a conservar a los clientes y abre la posibilidad de “vender los beneficios que conlleva cumplir su promesa”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos.



CÓMO REALIZAR COBRANZA DE CALIDAD

Actualmente es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos, haciendo que los diferentes departamentos de la empresa definan los objetivos que le corresponden.



Con miras a realizar un proceso de cobro en forma profesional y ordenada se debe contar con una estrategia de cobranzas definida, lo cual permite coordinar acciones y aplicarlas oportunamente a manera de convertir la deuda exigible en activos líquidos y realizables; asimismo, permite establecer responsables, medir la eficiencia de la gestión y la respuesta de los clientes morosos, permitiendo ajustarla con base en su resultado.



Es necesario organizar la cobranza utilizando políticas e indicadores de desempeño para definir la estrategia, con lo cual se puede definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos. Se debe establecer cursos de acción que sean predecibles, medibles y controlables. De este modo, al definir y establecer etapas o pasos mediante una estrategia de cobranza, permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones a aplicar con los clientes para lograr recuperar los créditos vencidos.

En ese sentido, la gestión de cobranza es un proceso muy interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del mismo, un oportuno y frecuente contacto, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas encaminadas a realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.



TECNOLOGÍA Y COBRANZA

Sin duda, la tecnología ha facilitado los procesos de cobranza y, por lo tanto, ha mejorado significativamente su calidad; gracias a ella se logra un mayor porcentaje de recuperación de las deudas al permitir gestionar mejor la cartera, ya sea automatizando pagos, generando alertas y segmentando prioridades. Otro beneficio es ofrece más canales a través de los cuales gestionar cobros; también resulta ventajosa porque se logra la planificación de un proceso personalizado enfocado en cada deudor y tipo de deuda.

La masificación de las ventas, el incremento del consumo y el auge de los dispositivos móviles, entre otros factores, han obligado que las empresas modifiquen la estrategia en su gestión de cobros. Estas modificaciones, se traducen en importantes cambios operativos que han podido implementarse de la mano de la tecnología. Incluso la Inteligencia Artificial puede ser el camino que permita maximizar la efectividad y la eficiencia de la gestión de cobro.



SISTEMAS DE CALIDAD

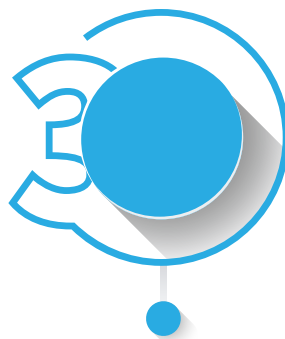
Como hemos visto, la calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado global y cada vez más exigente; por ello es necesario:



LA MEJORA CONTINUA



LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



LA ESTANDARIZACIÓN



EL CONTROL DE LOS PROCESOS

Una manera de lograr lo anterior es hacer un sistema basado en la norma **ISO 9000**, porque busca la estandarización, con la calidad, de todos los procesos dentro de la empresa.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad, agrupando todos los elementos de administración de calidad que una empresa debe tener para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Para obtener la certificación se requiere de un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos estipulados en la ISO 9001 así como la gestión de los procesos que circunscriben al producto con el fin de garantizar la confianza en el mismo. De igual forma, se debe realizar una revisión del cumplimiento de la legislación, que es de aplicabilidad en el sector y actividad de acción.

Esta norma es aplicable a cualquier empresa, sin distinción o discriminación por sector o tamaño de la organización, por lo que es perfecta para las compañías de cobranza. De igual forma, dota a la organización de un sistema de gestión de la calidad basado en los estándares normalizados de aceptación y reconocimiento internacional, así la organización obtiene un valor añadido que generará una ventaja competitiva para clientes y proveedores.



VENTAJAS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD

- Satisfacción del cliente, mediante la entrega de productos o servicios que cumplan con los requisitos que se hayan establecido.
- La reducción de costos, por medio de la mejora continua en los procesos y la resultante eficacia operativa.
- Mejora en las relaciones entre las partes interesadas, comprendiendo personal, clientes y proveedores.
- Conformidad legal, por medio de la comprensión de cómo influye el impacto de los requisitos legales y reglamentarios en la empresa y sus clientes.
- Mejora en la gestión de los riesgos, mediante una mayor consistencia y trazabilidad de los servicios y productos.



Podemos decir que la cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización, independientemente de la actividad comercial a la cual se dedique, por lo tanto, hacerla con calidad redundará en procesos estandarizados y controlables.

Por último, vale la pena mencionar que el factor humano es fundamental en la cobranza para que esta tenga calidad, ya que intervienen factores como percepción y empatía, para poder buscar soluciones que satisfagan a todas las partes.



En ICM ofrecemos las **mejores soluciones internacionales** de las experiencias combinadas de nuestros consultores e instructores y sus diversas intervenciones en los **4 continentes donde ICM opera.**

Contamos con el **Estándar ICM de Operaciones de Cobranza (EOCOBICMV13)** que es un compendio que **reúne mas de 200 lineamientos con las mejores prácticas de la industria de cobranza a nivel internacional** que asegurarán los mejores resultados para tu organización.

