icm

Guía Básica para Implementación de **Medidas de Contingencia** en Áreas de Cobranza ante el **COVID-19**

Esta es una serie de recomendaciones generales que pueden ayudar a **manejar de mejor manera la contingencia en nuestras operaciones.**

La idea de fondo es que las Áreas de Cobranza puedan orquestar su reacción a la contingencia, desde un panorama más integral, que ayude a que se pueda cuidar al máximo a las personas que colaboran en las empresas, y también la posibilidad de seguir manteniendo las operaciones en el estado más conveniente posible, para hacer sostenible el esquema de negocio.

El planteamiento contempla recomendaciones que más allá de las que usualmente se proponen para un plan de contingencia genérico, están sensibilizadas particularmente a la respuesta necesaria a la contingencia que vivimos en nuestras operaciones a nivel internacional a causa del riesgo que implica el contagio del **COVID19.**

Nuestras recomendaciones van en 7 planos y son las siguientes:

1 NEGOCIO

- Seleccionar prioridad de negocio con enfoque en segmentos y operaciones de valor.
- Establecer a la operación la priorización más clara y precisa para trabajar.
- Realizar un inventario de factores críticos del negocio que pudieran ser especialmente delicados en el momento en que surge la situación contingente.

2 RELACIÓN CON TERCEROS

2.1 Deudores
Revisar y en su caso mejorar los modelos de gestión adecuados (Guías de Manejo de Objeciones, Rutas de Solución, Productos de Recuperación)

2.2 Clientes y Proveedores en General
Comunica las acciones que consideres que podrían afectarles, y los mecanismos que aplicarás de interacción con ellos (reportes, solución a temas, etc.)

3 CONTROL DE LA OPERACIÓN

Ajustar procesos de control y de seguimiento con supervisión dirigida a factores críticos, con los mecanismos de valoración y respuesta a situaciones que se observen.

4 PERSONAS

- Implementar mecanismos de comunicación frecuente por parte del equipo de liderazgo.
- Generar mensajes de impulso motivacional para el equipo, de manera continua y efectiva.
- Generar un FAQ para empleados, así como los canales de comunicación que se generarán para atenderlos.
- Potenciar el liderazgo para la interacción con las personas.
- Abrir un canal de comunicación con las personas para resolver dudas y para conocer sus sentimientos y emociones relacionadas con el tema y con su situación.

5 HIGIENE

Fortalecer las acciones conductuales reales (no solo las medidas disponibles) de higiene.

6 SOPORTE A LA OPERACIÓN

- Establecer un Help desk de dudas de operación especial, para quienes operen en modo remoto y en sitio.
- Definir reportes o vistas mínimas requeridas para la toma de decisiones acorde a las propiedades.
- Identificar temas de capacitación, reclutamiento y selección, o pasos back office que deban mantenerse activos aún en la contingencia a favor de procesos iniciados y de valor para el negocio.

Identificar procesos de capacitación que puedan moverse a un ambiente remoto.

Apoyar con asesoría para la ejecución de operaciones home office (la mayoría de las personas no sabrá gestionar este estilo de trabajo sin ayuda).

Mantener contacto proactivo con todas las personas que estén parcial o totalmente fuera de contacto presencial con la Empresa.

7 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Estructurar el trabajo por células para facilitar el trabajo armónico

Identificar actividades para las que ahora se podría tener más tiempo, y buscar generar objetivos en torno a ellas

Para iniciar la organización de la distribución de trabajo on site o remoto, es conveniente generar un inventario de riesgo de personas (Edades, Condición de salud, Posibilidad de contagios en traslados, Riesgos en casa, etc..)

Revisar y en su caso aplicar ajustes físicos de operación (espaciado entre personas, momentos y vías de tránsito, atención a personas que requieren un mayor grado de traslado riesgoso)