



Elaboró: CSG

Fecha emisión: Marzo 2017

Última revisión: Octubre 2025

Versión: 08

Código: MAP RCA 001

MAPA DE PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de la Organización, por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo imprima o consulte.

	INDICADOR DEL PROCESO:	OBJETIVO DEL PROCESO:	EQUIPO E INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
			Hardware	Software	Mobiliario
Nombre:	Índice de recuperación de meta establecida.	Generar un proceso de recuperación de la cartera asignada por nuestros clientes, generando la mayor rentabilidad posible, mediante el monitoreo de los ingresos y egresos; asimismo, actuar mediante la normativa actual vigente (códigos de ética).	Equipos de cómputo, teléfono, diademas, multifuncional, equipos celulares, teléfonos inalámbricos.	Correo electrónico, internet, Microsoft office, BONSAI, Sicob, WhatsApp, Google maps, VPN Sears, IVR Y SMS.	Escritorio y sillas
		ALCANCE DEL PROCESO:	Consumible	Otro	Otro
Meta:	Recuperar el 100% de la cartera.	El presente Mapa de Proceso aplica a todo el personal de Recuperación de cartera, desde la Recepción, Planeación, Análisis, Segmentación a diferentes medios (Mensajes de texto, correo electrónico, gestión telefónica, mensajes IVR, visitas) y Devolución de la cuenta, incluyendo la Medición, Análisis y Mejora.	Tóner, plan de prepago para celulares, papelería en general, internet.	N/A	N/A
		DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	PERSONAL INVOLUCRADO:		
Monitoreo:	Mensual.	Código de ética APCOB. Disposiciones para despachos de cobranza. Manejo del SICOB MAN RCA 001.	Dirección General, Gerente de Recuperación de Cartera, Supervisor de Recuperación de Cartera, Auxiliar administrativo, Asesor telefónico, Asesor Domiciliario y Auxiliar de Sistemas		

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA	
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD (ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
INTERACCIONES	1. Recursos Humanos	1. Contratación de personal competente, administración de la capacitación, ambiente de trabajo.	El Proceso de Recuperación de Cartera utiliza todos los insumos entregados por los procesos antes mencionados para administrar cada una de las etapas de las establecidas este mismo mapa.	Informes	Informes que incluyan cuenta, cartera, nombre de deudor, resultado de la gestión.
	2. Compras	2. Abastecimiento de insumos necesarios para la operación.			
	3. Sistemas	3. Mantenimiento de equipo de cómputo (software, hardware e internet) y telefonía.			
	4. Contabilidad y Tesorería	4. Gestión de gastos y costos.			
PLANEACIÓN	Dirección	Requisitos del cliente.	1. Dirección trata con el Cliente estableciendo acuerdos para firmar el Contrato .	1. Contrato .	1. Contrato con acuerdos, cláusulas y vigencia, así como su firma respectiva.
	Clients	Resultados de Indicadores.	2. Dirección comunica por cualquier medio al Gerente y Supervisores de recuperación de cartera los requisitos del Cliente y cambios (cuando aplique), quienes a su vez son responsables de difundirlo a todo el personal de Recuperación de Cartera.	2. Correos electrónicos.	2. Correo electrónico con los cambios en los requisitos del Cliente (cuando aplique)
		Integración de costos operativos.	3. Gerente de recuperación de cartera, comparte a Auxiliar de sistemas, el layout para la carga de la base datos a nuestros sistemas de almacenamiento de gestiones y marcación.	3. Un sistema óptimo para la administración, supervisión y gestoría de la cartera.	3. Un sistema con un uso práctico, con estatus y códigos de acción definidos, así como mecanismos de exportación para la evaluación de avances y métricas.
			4. Gerente de recuperación de cartera, en conjunto con Supervisor de recuperación, elaboran los screeps necesarios, cumpliendo con los estándares y normativa del cliente, y de la normativa actual vigente.	4. Carga de script en nuestros sistemas de almacenamiento de cartera y de marcación.	4. Script desarrollado y condicionado en nuestro sistema, a fin de optimizar su consulta del personal operativo.
RECOPCIÓN DE CARTERA	Clients	Layout con asignación de cartera.	5. Supervisor de recuperación, Gerente de recuperación de cartera y Dirección General, llevan a cabo reuniones para analizar resultados de pre-cierre y planear estrategia de acuerdo a contrato para del mes vigente, generando Minuta FOR CAL 001 .	5. Minuta FOR CAL 001 .	5. Minuta FOR CAL 001 que incluya puntos a tratar, acuerdos, firmas de asistentes y fecha de la reunión.
	Gerente de Recuperación de Cartera		6. Supervisor de recuperación de cartera convoca de manera verbal al personal de Recuperación de Cartera, a una reunión dentro de los primeros 3 días del mes para difundir los resultados del mes anterior, los objetivos vigentes y las estrategias a seguir, así como los acuerdos y se documenta en Minuta FOR CAL 001 .	6. Minuta FOR CAL 001 .	6. Minuta FOR CAL 001 que incluya puntos a tratar, acuerdos, firmas de asistentes y fecha de la reunión.
	Supervisores de recuperación de cartera		1. Gerente de recuperación de cartera / Supervisor de recuperación de cartera reciben por medio electrónico del Cliente el layout con la asignación de cartera , con la meta del mes vigente.	1 Layout con la asignación de cartera cargada en el SICOB.	1. Layout con la asignación de cartera que especifique el total de cuentas asignadas, los montos del saldo actual, los nombres de los acreditados y todos los datos generales para el manejo y cobro de cada cuenta (vía electrónica) en el SICOB.
ANÁLISIS, SEGMENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CARTERA	Clients		2. Coordinador genera un layout la asignación de cartera, el cual, se solicitará a sistema la carga a SICOB, en un plazo no mayor de 24 horas, generando un correo de carga exitosa.	2. E-mail de confirmación.	2. E-mail de confirmación
	Gerente de Recuperación de Cartera	Layout con asignación de cartera, archivo de avances, rentabilidad y estadísticos	1. Análisis del portafolio, para establecer criterios de morosidad, saldos, zonas geográficas, alternativas de negociación e importes posibles máximos de facturación.	1. Layout con la asignación de cartera cargada en el SICOB.	1. La información debidamente actualizada en nuestro sistema.
	Supervisores de recuperación de cartera		2. Depuración de números telefónicos, descartando los inexistentes e incompletos.	2. Delimitación de base de números efectivos, mismos a operarse en el mes corriente.	2. Eliminación de nuestros sistemas de los números telefónicos deficientes.
			3.- Establecimiento de distribución de campañas telefónicas, y horarios de marcación.	3. Calendario con la estructura de envíos push	3. Programación de las campañas push en nuestros sistemas, de acuerdo al calendario.
			4. Estructura y horarios de dispersión la mensajería push.	4. Calendario con la estructura de envíos de mailing	4. Programación de las campañas mailing, de acuerdo al calendario.

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DEL CLIENTE Y USO RESPONSABLE DE DATOS	Área de TI / Sistemas .	Layout con datos del cliente Protocolos / guías de validación Acceso a sistemas autorizados (SICOB, BONSAIF) Respuestas proporcionadas por el cliente final	Validación de identidad del cliente y uso responsable de datos, registrando la validación en plataforma autorizada antes de compartir información	Interacción con cliente final validada conforme a protocolos, registro íntegro en sistema institucional con trazabilidad, uso restringido de los datos al propósito de la gestión, y cumplimiento con solicitudes de derechos ARCO cuando apliquen.	La interacción debe contar con identidad validada conforme a protocolos, registro íntegro en sistema institucional con trazabilidad, uso restringido de los datos al propósito de la gestión, y cumplimiento con solicitudes de derechos ARCO cuando apliquen.	Cliente contratante, cliente final y áreas internas responsables de calidad y cumplimiento, quienes reciben interacciones validadas, trazables y gestionadas conforme a protocolos.
MENSAJES DE TEXTO	Gerente de recuperación de cartera Supervisores de recuperación de cartera	Mensaje, horario y números a dispersarse mediante mail a sistemas	1. Gerente de recuperación y Supervisor de recuperación de cartera genera un archivo con la información necesaria para el envío del mensaje. (id cliente, número, saldo), nombre de campaña y horario, a fin de generar los envíos correspondientes. 2. Gerente de recuperación y Supervisor de recuperación confirman el envío de mensajes por medio de correo electrónico, adicional a incorporar en sembrado los números organizacionales, a fin de garantizar el envío y entrega.	1. Plantilla con mensaje a utilizar. 2. DID y números telefónicos para la dispersión. 3. Horarios de dispersión, mediante el calendario de envío.	1. Apegado a la normativa legal vigente. 2. Dispersión con los caracteres y minutos autorizados. 3. Los horarios de dispersión deben ser acorde a lo dispuesto por la normativa legal vigente.	Titular
	Gerente de recuperación de cartera Supervisores de recuperación de cartera	Mensaje, horario y direcciones de correo a dispersarse	1. Gerente de recuperación y Supervisor de recuperación de cartera genera un archivo con la información necesaria para el mailing. (id cliente, dirección de correo), nombre de campaña y horario, a fin de generar los envíos correspondientes. 2. Gerente de recuperación y Supervisor de recuperación confirman el envío de mensajes por medio de correo electrónico, adicional a incorporar en sembrado los correos organizacionales, a fin de garantizar el envío y entrega.	1. Plantilla con mensaje a utilizar. 2. Dominio y dirección de correo para la dispersión. 3. Horarios de dispersión, mediante el calendario de envío.	1. Apegado a la normativa legal vigente. 2. Debe contener las especificaciones acordes a la estrategia. 3. Los horarios de dispersión deben ser acorde a lo dispuesto por la normativa legal vigente.	
MENSAJES IVR	Supervisores de recuperación de cartera	Mensaje, horario y números a dispersarse mediante mail a sistemas	1. Gerente de recuperación y Supervisor de recuperación de cartera genera un archivo con la información necesaria para el envío del mensaje. (id cliente, número, saldo), nombre de campaña y horario, a fin de generar los envíos correspondientes. 2. Gerente de recuperación y Supervisor de recuperación confirman el envío de mensajes por medio de correo electrónico, adicional a incorporar en sembrado los números organizacionales, a fin de garantizar el envío y entrega.	1. Audio con mensaje a utilizar. 2. DID y números telefónicos para la dispersión. 3. Horarios de dispersión, mediante el calendario de envío.	1. Apegado a la normativa legal vigente. 2. Debe contener los caracteres y minutos autorizados. 3. Los horarios de dispersión deben ser acorde a lo dispuesto por la normativa legal vigente.	Titular

GESTIÓN TELEFÓNICA	<p>Layout con asignación de cartera, rentabilidad y estadísticos</p> <p>Todo el personal que interviene de manera directa en el proceso de Recuperación de cartera</p>	<p>1. El Gerente de recuperación de cartera realizará las campañas telefónicas que permitan atender los distintos segmentos y estrategias. Dichas campañas serán establecidas por orden de contacto, estrategia, etc; Cabe resaltar que, los números tipificados en asignaciones anteriores como "equivocados", no deberán ser integrados a las campañas.</p> <p>2. El Asesor telefónico se loguea a la(s) campaña(s) donde le sea asignado, en la modalidad manual, inbound o blending, según le sea informada la estrategia diaria.</p> <p>3. El Asesor telefónico deberá de llevar a cabo obligatoriamente el script proporcionado por el cliente, el cual incluye como principales puntos a evaluar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación: Saludo inicial, quién, de dónde y para qué se comunica. • Filtro de seguridad: Solicitar fecha de nacimiento, RFC o CURP. Cabe resaltar que si el acreditado no desea proporcionar dicha información deberás continuar con dicha llamada. • Confirmación de datos de localización. • Manejo y ofrecimiento de productos: ofrecer las alternativas de regularización al crédito diseñadas y autorizadas por el cliente mediante el archivo de asignación. • Manejo de objeciones. • Urgencia de pago. • Ratificación de negociación y fecha de pago. • Lenguaje y AHT. • Aviso de privacidad. • Cierre de llamada. <p>4. El Asesor telefónico registra en el sistema SICOB y en el sistema de marcación el código de acción, código de recuperación. resultado y estatus de la gestión, así como la habitabilidad, si el script lo requiere.</p> <p>5. El Asesor telefónico debe de tipificar y/o agregar en el sistema SICOB los números telefónicos o direcciones de correo electrónico proporcionados por el acreditado</p> <p>6. El Asesor telefónico deberá tipificar el status de la llamada en el sistema BONSAIF, cuidando que este sea el mismo que se tipificó en SICOB.</p> <p>7. El Supervisor de recuperación de cartera en turno matutino elabora de forma diaria el archivo de seguimiento por cada Asesor telefónico; lo registra por número de empleado y nombre, colocándolo en la carpeta de red de cada uno de los clientes.</p> <p>8. El Asesor telefónico revisa el archivo seguimiento con su # de empleado y nombre, el cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ER. • PP vigente. • PP vencidas. <p>9. El sistema BONSAIF dispone de 4 paradas operativas, las cuales permitirán una suspensión a las llamadas del asesor telefónico. Dichas paradas deberán ser empleadas y autorizadas de acuerdo con el siguiente orden:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Comida: el asesor dispondrá de 30 min en este estatus, este solo podrá ser habilitado por el supervisor. b) Falla técnica: el asesor deberá comunicar a su Supervisor alguna falla técnica que genere su equipo, a fin de que este active dicho estatus y la falla pueda ser atendida, este solo podrá ser habilitado por el supervisor. c) Retroalimentación: este solo podrá ser habilitado por el supervisor. d) Capacitación: este solo podrá ser habilitado por el supervisor. <p>10. El personal contará con tiempos sugeridos, para el requerimiento de pago (urgencia de pago), dependiendo la solución colocada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios de reestructura: 72 hrs • Liquidaciones con quita: 5 días hábiles, previendo que, este deberá realizarse antes de fin de mes • Liquidaciones saldo vencido: 3 días hábiles, previendo que, este deberá realizarse antes de fin de mes • Pago mensual: en la fecha que establezca cada uno de los clientes. 	<p>1. Archivos de avances de recuperación.</p> <p>2. Archivos de productividad y efectividad.</p> <p>3. Archivos de puntualidad y asistencia del personal.</p> <p>4. Archivo de rentabilidad.</p> <p>5. Archivos estadísticos comparativos con meses anteriores.</p>	<p>1. Logro de metas establecidas por el cliente.</p> <p>2. Comparativos de rentabilidad, cuidando que estas sean equilibradas del egreso e ingreso.</p> <p>3. Logros de metas de facturación establecidas por Dirección.</p> <p>4. Mejora en la asistencia y puntualidad.</p>	<p>Todo el personal que interviene de manera directa en el proceso de Recuperación de cartera</p>
--------------------	--	--	--	--	---

Medición Análisis y Mejora	Coordinador de Sistemas de Gestión	Necesidad de análisis y mejora en el proceso	1. Coordinador de Sistemas de Gestión solicita al Gerente de recuperación de cartera la realización de las Encuestas de satisfacción FOR DIR 002. 2. Auxiliar Administrativo realiza los cálculos de indicadores, lo registran en el formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 y lo envía por medio de correo electrónico a Coordinadora de Sistemas de Gestión/ Gerente Administrativo para su publicación en el SGC, en caso de incumplimiento por 3 meses consecutivos se realiza un plan de acción en el mismo formato. 3. Gerente de recuperación de cartera analizan resultados de indicadores y generan Plan de acción FOR CAL 002 o Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 según aplique.	1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002 2. Indicadores con cálculos vigentes y entregados en tiempo y en el formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 . 3. Plan de acción FOR CAL 002 o Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011	1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002 contestada 2. Indicadores con cálculos vigentes y entregados en tiempo y en el formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 . 3. Plan de acción FOR CAL 002 debidamente requisitado con seguimientos hasta su cierre Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011	Personal de Recuperación de Cartera Dirección Coordinador de Sistemas de Gestión
				1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002 2. Indicadores con cálculos vigentes y entregados en tiempo y en el formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 . 3. Plan de acción FOR CAL 002 debidamente requisitado con seguimientos hasta su cierre Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011	1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002 contestada 2. Indicadores con cálculos vigentes y entregados en tiempo y en el formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 . 3. Plan de acción FOR CAL 002 debidamente requisitado con seguimientos hasta su cierre Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011	1. Encuestas de satisfacción FOR DIR 002 contestada 2. Indicadores con cálculos vigentes y entregados en tiempo y en el formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 . 3. Plan de acción FOR CAL 002 debidamente requisitado con seguimientos hasta su cierre Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011

Consideraciones de Seguridad de la Información

Información referida en este documento	Tipo de información	Medio	Personal que puede tener acceso a la información
Contratos	Confidencial	Físico	Dirección y el personal que designe.
Documentos controlados por códigos, registros con información de cliente, bases de datos.	Restringida	Físico /Electrónico	Solo el personal que este indicado en el presente mapa de proceso
Información verbal que se tenga que transmitir para la prestación del servicio	Restringida	Directo o vía telefónica	
Información consultada o descargada del SGC y cualquier información que se genere pero que no contenga información crítica.	Interna	Física /electrónica	Todo el personal de la Organización

Toda la documentación referida en este documento queda restringida solo a uso del personal de este proceso y si se hiciera mal uso de la misma se aplicarán las sanciones correspondientes.

Toda la documentación referida en este documento queda restringida solo a uso del personal de este proceso y si se hiciera mal uso de la misma se aplicarán las sanciones correspondientes.