

# III

## ENCUENTRO DE ASESORES DE MICROCRÉDITO Y GESTORES DE COBRANZA

Mejores prácticas implementadas para resolver problemas  
de la gestión de crédito y cobranza – Análisis de Casos

Expositor: KLÉBER GARZÓN



# ¿Cuáles son las mejores prácticas en Crédito y Cobranza?

- Talla única no le sirve a todos  
*(One size does not fill all)*



# La calidad de la cartera de microcrédito es crítica...

La volatilidad de la mora observada en las instituciones debe suscitar en el sistema una reflexión :

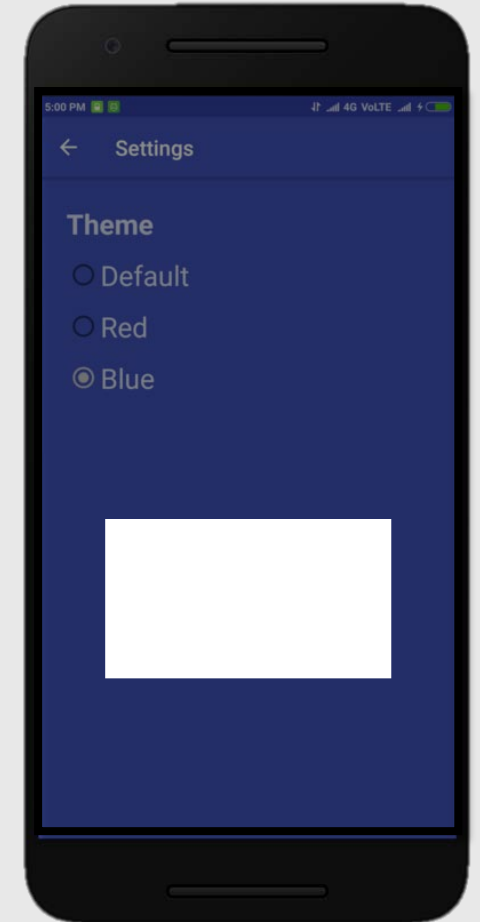
Ponderación relativa que se le da en la fórmula de los **incentivos a la colocación** frente a la **penalización por el deterioro** en la calidad de la cartera.

El impacto que puede tener el crecimiento acelerado de cartera al diluir en el tiempo el “castigo”

# Alinear tecnología y negocio

*La gestión estratégica de la cartera crea valor y sostenibilidad organizacional*

- Optimización de las rutas de los agentes.
- Gestión centralizada de los procesos de cobranza.
- Asignación de áreas geográficas localizadas por agente, para no incurrir en gastos de desplazamiento, que se pueden resolver con planificación
- Control del tiempo productivo, evitando inactividad, reducción del número de visitas diarias, etc.
- Políticas de compensación por cumplimiento de indicadores.



# Alinear tecnología y negocio

## *Implementación de Tableros de control DWH-BI*

- El Objetivo es **entender las causas y no los síntomas**, en medida que se pueda entender los por qué de cada situación, se podrá estar realmente cerca de poder definir buenas soluciones
- Permanencia del indicador para analizar, tendencia, estacionalidad y ciclicidad.
- Evaluación diaria de indicadores de cobranza preventiva,



# Indicadores de Gestión

- Tasa de pago anticipado - TPA
- Tasa de pago vencimiento cero –TPO
- Tasa de morosidad en vencimiento – TMV
- Tasa de pago normal – TPN
- Tasa de morosidad prematura – TMP
- Tasa de normalización acelerada – TNA
- Tasa de morosidad al cierre del mes – TMCM

Kleber Garzón Aguirre

Kleber.garzon@coac-sanfra.com

Pasaje el Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre - Edif.: Century Plaza I  
Telfs.: (02) 333 2446 / 333 3091 • e-mail: info@rfd.org.ec  
f /rfdEcuador t @rfdecuador s 0996463745

[www.rfd.org.ec](http://www.rfd.org.ec)



*Finanzas para el desarrollo*

**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**