



# Curso Online de **Organización y gestión del Departamento de Créditos y Cobros**

*Metodología y herramientas para diseñar, organizar y gestionar todo el trabajo relacionado con el manejo de la cartera de crédito de la empresa para lograr la máxima efectividad en los cobros reduciendo tiempos y evitando impagados.*



  
Iniciativas Empresariales  
| estrategias de formación



MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

# Organización y gestión del Departamento de Créditos y Cobros

## Presentación

En cualquier momento socioeconómico la correcta gestión de las relaciones empresa-clientes es vital para asegurar y fortalecer la longevidad de los negocios. Es por ello, por lo que toda empresa, tenga la forma jurídica que tenga y sea cual sea su situación en el mercado que opere, debe proponerse el ejercicio continuo de analizar y mejorar en todas aquellas áreas de su organización en las que exista un vínculo con el cliente.

En este curso vamos a realizar esta labor con el departamento de créditos y cobros, de tal forma que al finalizarlo podamos tener una visión clara o tal vez distinta de la que actualmente tenemos, de los factores clave que hemos de considerar para una buena organización y un correcto funcionamiento de este departamento.

Es una sencilla guía para ayudar a aquellas empresas que actualmente no posean un departamento de créditos y cobros y necesitan crearlo a causa de:

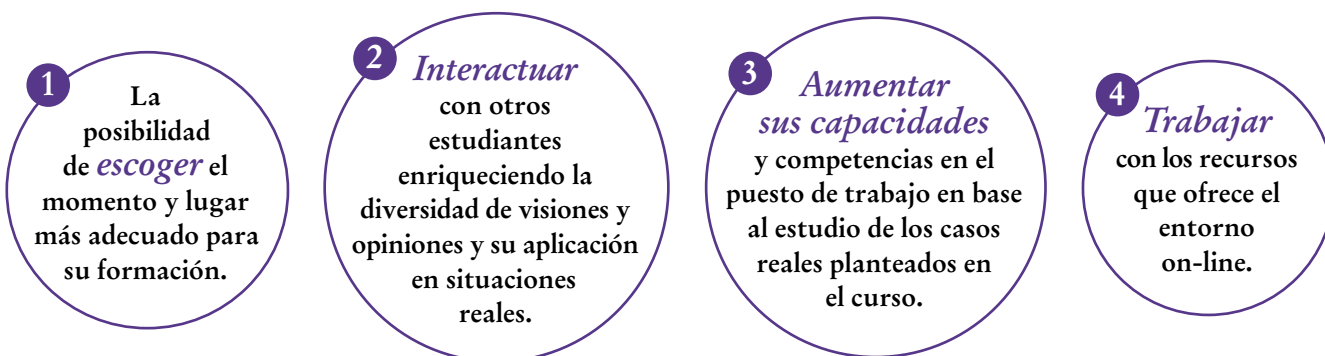
- Crecimiento del volumen de negocio.
- Deterioro de su flujo de caja.
- Progreso / cambio organizativo.
- Otros.

También para aquellas empresas que en la actualidad tienen integradas las funciones de esta área dentro de otras y requieren una mayor especialización, y para aquellas que poseen dicho departamento pero demandan revisar y/o modificar las bases de éste.

Algunos de los aspectos que se tratarán también nos servirán y se podrán aplicar en otras áreas de la estructura organizativa de la empresa distintas de la específica de este curso.

## La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:



# Organización y gestión del Departamento de Créditos y Cobros

## Objetivos del curso:

---

- Valorar el punto de inicio y la posible necesidad de un departamento de créditos y cobros.
- Crear, especializar y/o fortalecer el área financiera de gestión de clientes (departamento de créditos y cobros).
- Consolidar y coordinar las relaciones interdepartamentales (transparencia y colaboración).
- Optimizar los recursos internos existentes e implementar los necesarios.
- Definir los puntos clave para una política de créditos acorde a la realidad de la empresa y/o mercado.
- Conocer técnicas para mejorar el flujo de caja (cash-flow).
- Cómo elaborar una política de créditos y cobros.
- Cómo reducir el impacto negativo de las insolvencias.
- Minimizar los riesgos inherentes de la relación cliente-empresa.
- Definir e implementar un cuadro de mando de seguimiento y control.
- Conocer los recursos externos disponibles que pueden ser de ayuda.

*“Aumente la eficacia de su empresa en la gestión de créditos y cobros con una correcta programación, organización y ejecución de las acciones dirigidas al otorgamiento de crédito y cobranzas”*

## Dirigido a:

---

Empresarios, Directores Generales, Directores Financieros, Directores de Crédito y Cobros, Gestores de Crédito y Cobros, Directores Comerciales, Directores o Responsables Administrativos de Clientes, así como a cualquier profesional que desee ampliar sus conocimientos en esta área.

# Organización y gestión del Departamento de Créditos y Cobros

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 60 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

3 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. La empresa y el autoconocimiento

14 horas

La tarea inicial, antes de emprender acciones organizativas o funcionales concernientes al departamento de créditos y cobros, consiste en analizar aquellos factores que se decidan relevantes en la dinámica de la empresa.

Su análisis y valoración aportarán mayor sentido y coherencia a las decisiones que se tomen.

#### 1.1. Introducción.

#### 1.2. Posicionamiento de la Dirección General.

#### 1.3. Tipo de empresa:

- 1.3.1. Estructura organizativa.
- 1.3.2. Cultura empresarial.
- 1.3.3. Posicionamiento de la empresa/producto en el mercado.
- 1.3.4. Tipo de producto comercializado.

#### 1.4. La situación económica de la empresa:

- 1.4.1. La solvencia de la empresa.
- 1.4.2. La liquidez de la empresa:
  - 1.4.2.1. Ratio de liquidez.
  - 1.4.2.2. Ratio de tesorería.
  - 1.4.2.3. Ratio de disponibilidad “Acid Test”.
  - 1.4.2.4. Conclusiones.
- 1.4.3. La morosidad vs la liquidez:
  - 1.4.3.1. Definiciones de morosidad.
  - 1.4.3.2. Afectación de la morosidad a la liquidez de la empresa.
  - 1.4.3.3. Ratio de morosidad.
  - 1.4.3.4. Identificación de las causas de la morosidad.

#### 1.5. La cartera de clientes:

- 1.5.1. Identificación clientes activos.
- 1.5.2. Tipología de clientes.
- 1.5.3. Periodicidad de las ventas a clientes.
- 1.5.4. Categorización de clientes.
- 1.5.5. Dependencia / independencia de ciertos clientes.

#### 1.6. Conclusiones.

## MÓDULO 2. El departamento de créditos y cobros. Su importancia y funciones

24 horas

El departamento de créditos y cobros es clave dentro de la organización para la prevención de riesgos financieros con origen en las cuentas de clientes y en la transformación de las ventas en dinero.

A pesar de ser el protagonista indiscutible en estas labores, sólo se conseguirá un rendimiento óptimo si toda la organización entiende la relevancia de su cometido y colabora, cada cual en su justa medida, en su consecución.

### **2.1. La importancia del departamento de créditos y cobros:**

- 2.1.1. Definiciones.
- 2.1.2. La política de créditos y cobros:
  - 2.1.2.1. ¿Por qué una política?
  - 2.1.2.2. Contenido.
  - 2.1.2.3. Comunicación.

### **2.2. Funciones básicas:**

- 2.2.1. La gestión del crédito:
  - 2.2.1.1. Análisis previo.
  - 2.2.1.2. Fórmulas.
  - 2.2.1.3. Controles y revisiones del crédito.
  - 2.2.1.4. Revisión liberación de pedidos.
  - 2.2.1.5. Opciones de actuación.
- 2.2.2. La gestión del cobro:
  - 2.2.2.1. Acciones preventivas.
  - 2.2.2.2. Acciones reactivas.

### **2.3. Funciones complementarias y/o alternativas:**

- 2.3.1. La contabilización y conciliación de los cobros.
- 2.3.2. Identificación, clasificación y seguimiento de incidencias / litigios.
- 2.3.3. La gestión prejudicial y/o judicial.
- 2.3.4. La recuperación del IVA.
- 2.3.5. Previsiones de ingresos de clientes para tesorería.
- 2.3.6. Estimación provisión de insolvencias.
- 2.3.7. Revisión y corrección de los datos maestros.
- 2.3.8. Confección de procedimientos y manuales operativos.
- 2.3.9. Auditorías internas y externas.
- 2.3.10. Control salidas de caja hacia clientes.
- 2.3.11. Control documental.



## MÓDULO 3. Cuadro de mando

22 horas

Todo proceso productivo parte de una necesidad de inputs que generarán un output. En este módulo se relacionarán cada uno de los recursos necesarios de diferentes índoles (inputs) que permitirán obtener el resultado deseado (la mejora continua) y diferentes formas de generar los informes adecuados que muestren, de forma clara y concisa, la evolución de los indicadores clave que serán usados para la toma de decisiones en el seno del propio departamento y en el Comité de Dirección.

### 3.1. Recursos Humanos:

- 3.1.1. ¿Qué número de colaboradores se necesita?
- 3.1.2. ¿Qué formación y perfil han de tener?
- 3.1.3. ¿Cómo se puede distribuir el trabajo?
- 3.1.4. ¿Qué periodicidad de seguimiento se ha de establecer?
- 3.1.5. ¿Cómo gestionar al equipo?

### 3.2. Recursos técnicos:

- 3.2.1. ERP de la empresa.
- 3.2.2. ERP's alternativos.

### 3.3. Recursos externos:

- 3.3.1. Agencias de informes comerciales-financieros.
- 3.3.2. Agencias de recobro extrajudicial.
- 3.3.3. Gabinetes de abogados.
- 3.3.4. Compañías aseguradoras del riesgo.
- 3.3.5. Otros.

### 3.4. Las relaciones interdepartamentales:

- 3.4.1. Área comercial y ventas.
- 3.4.2. Área de atención al cliente (administración comercial).
- 3.4.3. Área de tesorería.
- 3.4.4. Área de contabilidad general.
- 3.4.5. Área controlling.
- 3.4.6. Área de producción / logística / transporte.
- 3.4.7. Dirección financiera y Dirección General.

### 3.5. Informes de trabajo y evolución:

- 3.5.1. Situación de inicio.
- 3.5.2. Informes:
  - 3.5.2.1. Aging / Overdue.
  - 3.5.2.2. Identificación y ponderación de causa.
  - 3.5.2.3. Ratio saldo vencido vs saldo total.
  - 3.5.2.4. DSO.

### 3.6. Informes para Dirección:

- 3.6.1. Evolución saldo vencido.

## Organización y gestión del Departamento de Créditos y Cobros

- 3.6.2. Ratio saldo vencido con incidencia vs saldo vencido total.
- 3.6.3. DSO.
- 3.6.4. Evolución provisión insolvencias.
- 3.6.5. Evolución cobro intereses y cargos de gestión.
- 3.6.6. Detalle Top 10 deudas.
- 3.6.7. Autorización límites de crédito clientes Top.
- 3.6.8. Resumen.



# Organización y gestión del Departamento de Créditos y Cobros

## Autor



### Alejandro Rodriguez

Profesional del área financiera con Máster en Dirección Financiera y Contable de la empresa, posee más de 30 años de experiencia en diferentes sectores en el área de clientes, en el departamento de créditos y cobros.

Además, ha liderado y participado activamente en proyectos diversos, todos ellos enfocados a la mejora del área comercial y financiera de clientes.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

