

Curso Cobranza Extrajudicial

SKU	100323
Modalidad	100% online asincrónico
Duración	60 horas pedagógicas
Certificación	OTEC (Chile)
Dirigido a	Personal administrativo, encargados de cobranza, pymes, emprendedores y estudiantes del área administración y finanzas.

Objetivo General

Desarrollar competencias para gestionar procesos de cobranza extrajudicial de forma efectiva, ética y conforme a la normativa chilena, utilizando técnicas de comunicación, negociación y control de cartera para mejorar la recuperación de créditos y reducir la morosidad.

Malla Curricular por Módulos

Módulo 1: Fundamentos de la Cobranza Extrajudicial (6 horas)

- Concepto de crédito y ciclo de cobranza
- Diferencias entre cobranza preventiva, administrativa y judicial
- Rol estratégico de la cobranza en la empresa
- Tipos de clientes y comportamiento de pago
- Indicadores básicos de gestión (mora, rotación, antigüedad)

Módulo 2: Marco Legal Básico de la Cobranza en Chile (8 horas)

- Principios legales aplicables a la cobranza
- Derechos del deudor y límites de la cobranza
- Ley del Consumidor y cobranza extrajudicial

- Protección de datos personales
- Prescripción de deudas: plazos según tipo de obligación
- Actos que interrumpen la prescripción

Módulo 3: Organización y Gestión de la Cartera de Clientes (8 horas)

- Clasificación de cartera por tramos de morosidad
- Priorización de deudores
- Segmentación de clientes
- Estrategias según perfil de riesgo
- Control documental y respaldo de deuda
- Registro de gestiones y trazabilidad

Módulo 4: Técnicas de Comunicación en Cobranza (10 horas)

- Comunicación efectiva y asertiva
- Contacto telefónico profesional
- Uso de correo, WhatsApp y mensajes escritos
- Manejo de objeciones frecuentes
- Clientes difíciles y situaciones de conflicto
- Ética en la comunicación de cobranza

Módulo 5: Técnicas de Negociación y Acuerdos de Pago (10 horas)

- Principios de negociación aplicada a cobranza
- Tipos de acuerdos de pago
- Reprogramaciones y repactaciones
- Descuentos por pronto pago
- Formalización de compromisos
- Seguimiento de convenios y control de incumplimientos

Módulo 6: Herramientas Digitales y Apoyo Tecnológico (6 horas)

- Uso de Excel para control de cartera
- Plantillas de seguimiento de pagos
- Sistemas básicos de CRM
- Automatización de recordatorios
- Reportes de gestión para jefaturas

Módulo 7: Derivación a Cobranza Judicial y Externalización (6 horas)

- Cuándo pasar de cobranza extrajudicial a judicial
- Señales de alerta en la cartera
- Ventajas y riesgos de externalizar
- Relación con estudios jurídicos
- Preparación de antecedentes para demanda
- Costos y análisis de recuperabilidad

Módulo 8: Buenas Prácticas y Mejora Continua (6 horas)

- Políticas internas de cobranza
- Indicadores de desempeño
- Prevención de morosidad
- Cultura de pago en la organización
- Evaluación y mejora de procesos
- Casos prácticos integradores

Evaluación del Curso

- Controles teóricos por módulo
- Análisis de casos prácticos
- Ejercicio final: diseño de plan de cobranza extrajudicial para una empresa tipo

- Evaluación final de conocimientos

Competencias que desarrolla el curso

- Gestión organizada de cartera morosa
 - Comunicación profesional con clientes deudores
 - Negociación de acuerdos de pago efectivos
 - Aplicación básica de normativa chilena
 - Uso de herramientas simples de control de cobranza
 - Toma de decisiones sobre derivación judicial
-