



GUÍA

Reduce tu cartera vencida en 30 días

Pasos accionables para acelerar tu flujo de efectivo con cobranza en ruta, seguimiento y control de crédito.

PDF • 10 min de lectura

[Descargar recurso](#)

**Cartera
vencida en 30
días**



MovilPyme

OBJETIVO

Cobrar mejor también es vender mejor

Una empresa puede crecer en ventas y al mismo tiempo quedarse sin flujo si la cobranza no está integrada al proceso de ruta. Esta guía propone un plan de 30 días para reducir cartera vencida usando segmentación, visitas focalizadas y evidencias.

Principio operativo

La cobranza no debe aparecer al final del mes. Debe estar visible antes, durante y después de cada visita: saldo, regla, acción, evidencia y siguiente compromiso.

Índice

Sección	Qué encontrarás
1. Diagnóstico inicial	Ordena saldos, vencimientos y clientes críticos.
2. Segmentación de riesgo	Clasifica por antigüedad, monto, frecuencia y probabilidad de pago.
3. Ruta de cobranza	Integra la gestión de pago a la agenda del vendedor.
4. Scripts y evidencia	Estandariza la conversación y el registro de compromisos.
5. Plan 30 días	Ejecuta acciones por semana y mide recuperación.

1. DIAGNÓSTICO

Primero entiende la cartera, después presiona

Reducir cartera vencida requiere distinguir entre clientes que olvidaron pagar, clientes con fricción operativa, clientes con problema de liquidez y clientes que ya no deberían recibir crédito.

Dato	Por qué importa	Acción
Saldo total y vencido	Mide exposición real de caja.	Separar corriente, 1-30, 31-60, 61-90 y +90 días.
Última compra	Indica si el cliente sigue activo.	No tratar igual a un cliente activo que a uno inactivo.
Último pago	Muestra disciplina de pago.	Detectar promesas incumplidas.
Vendedor responsable	Permite seguimiento por ruta.	Asignar dueño de recuperación.
Motivo de atraso	Distingue objeción real de excusa.	Clasificar y resolver: factura, entrega, precio, liquidez, inconformidad.

Checklist de limpieza de cartera

- Concentrar saldos en una sola base confiable.
- Eliminar clientes duplicados o con razón social incorrecta.
- Validar facturas pendientes, notas de crédito y pagos no aplicados.
- Separar cartera por antigüedad y monto.
- Asignar responsable de cobranza por cliente.
- Identificar clientes a bloquear, negociar o recuperar.

2. SEGMENTACIÓN

Clasifica para actuar diferente

No toda cartera vencida se gestiona igual. La presión debe ser proporcional al monto, antigüedad, relación comercial y probabilidad de recuperación.

Segmento	Descripción	Acción recomendada
Recuperable rápido	Vencido reciente, cliente activo, buena relación.	Visita de recordatorio, link o forma de pago, promesa con fecha próxima.
Negociable	Monto relevante, atraso medio, cliente con intención.	Convenio parcial, calendario y restricción de nuevo crédito.
Alto riesgo	Promesas incumplidas, atraso alto o evasión.	Escalamiento, bloqueo y seguimiento gerencial.
Disputa	Cliente no paga por queja, devolución, factura o entrega.	Resolver causa operativa antes de exigir pago.
Incobrible probable	+90 días, sin respuesta o cliente inactivo.	Definir ruta legal, castigo o recuperación especializada.

Regla de crédito

Todo cliente con saldo vencido debe tener una regla visible para el vendedor: permitir venta, venta contra pago, pago parcial mínimo, bloqueo o autorización de supervisor.

3. RUTA

Integra cobranza a la agenda de campo

La cobranza en ruta es más efectiva cuando el vendedor sabe antes de llegar qué debe cobrar, cuánto, por qué y qué alternativa puede ofrecer.

Antes de la visita

Ver saldo, antigüedad, facturas, promesas previas y regla de crédito.

Durante la visita

Solicitar pago, registrar objeción, capturar comprobante o promesa.

Después de la visita

Sincronizar evidencia y programar seguimiento automático.

Al cierre del día

Revisar cobros, promesas, incumplimientos y clientes bloqueados.

Checklist de cobranza en punto de venta

- El vendedor conoce el monto vencido antes de atender el pedido.
- Se confirma si el cliente pagará hoy, hará pago parcial o requiere aclaración.
- Se captura comprobante, referencia o evidencia del pago.
- Si no paga, se registra motivo específico y próxima fecha.
- La promesa incluye monto, fecha y responsable del cliente.
- Si hay disputa, se clasifica y se asigna responsable interno.
- El sistema actualiza el estatus para evitar vender sin control.

4. SCRIPTS

Estandariza la conversación de cobranza

La cobranza mejora cuando el equipo usa mensajes claros, firmes y orientados a solución. El objetivo es cobrar sin romper la relación comercial cuando el cliente aún es recuperable.

Situación	Mensaje sugerido	Registro obligatorio
Recordatorio amable	“Hoy tenemos pendiente el saldo de \$__. ¿Lo liquidamos con transferencia o efectivo?”	Forma de pago y hora estimada.
Pago parcial	“Para mantener la línea activa, necesitamos al menos \$__ hoy y el resto el día __.”	Monto, fecha y autorización.
Promesa incumplida	“La fecha acordada venció. Para continuar con el servicio necesitamos regularizar hoy.”	Motivo de incumplimiento y escalamiento.
Disputa	“Registraré la aclaración para resolverla, pero necesitamos separar el monto no disputado.”	Tipo de disputa, evidencia y responsable.
Bloqueo	“Por política de crédito, los nuevos pedidos requieren pago previo o autorización.”	Estatus de bloqueo y decisión.

Evidencia mínima

Cada gestión debe tener fecha, hora, cliente, responsable, monto, acuerdo y evidencia. Sin eso, la cobranza se vuelve una conversación sin trazabilidad.

5. PLAN 30 DÍAS

Plan de recuperación en 30 días

Periodo	Objetivo	Acciones
Días 1-3	Tener cartera limpia y priorizada.	Depurar saldos, segmentar por antigüedad, asignar responsables y bloquear clientes de alto riesgo.
Días 4-7	Activar cobranza rápida.	Contactar recuperables rápidos, capturar promesas y resolver pagos no aplicados.
Días 8-15	Ejecutar ruta de cobranza.	Visitas a clientes de alto monto, pago parcial y acuerdos de regularización.
Días 16-23	Escalar incumplimientos.	Revisar promesas vencidas, restringir crédito y activar seguimiento gerencial.
Días 24-30	Estandarizar reglas.	Documentar política, ajustar límites y medir recuperación por vendedor/zona.

KPI para el plan

- Monto recuperado vs. meta de recuperación.
- Porcentaje de cartera vencida sobre cartera total.
- Promesas cumplidas vs. promesas vencidas.
- Clientes desbloqueados por regularización.
- Venta detenida por riesgo de crédito.
- Tiempo promedio de recuperación por segmento.

MovilPyme en la recuperación

Al integrar saldos, visitas, evidencia y reportes, MovilPyme ayuda a que la cobranza deje de ser una tarea aislada y se convierta en parte natural de la venta en ruta.

Cierre

Reducir cartera vencida en 30 días no depende de presionar más, sino de actuar con información: a quién cobrar, cuánto, con qué regla, qué evidencia levantar y qué seguimiento ejecutar mañana.