



UNIMEX FINANCIERA

Reducción de Cartera Vencida y Mejora en Satisfacción del Personal

SCORECARD

- Reducción del índice de Devengamiento en un 15%
- Reducción del 17% Cartera Vencida
- Reducción de la rotación en un 34%
- Ajuste de la estructura de sucursal reduciendo un 16% la plantilla autorizada
- ROI del proyecto de un 2 a 1.

PROYECTO

- **Nombre:** SUERTE
- **Duración:** 6 meses
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:**
 - ✓ Consolidación
 - ✓ Efectividad en Recuperación
 - ✓ Cobranza
 - ✓ Supervisión Activa
 - ✓ Reuniones Integrales
 - ✓ Modelo de Gestión
 - ✓ Clima Laboral
- **Industria/Sector:** Financiero

Unimex Financiera nace en el 2005 con la idea de apoyar la base productiva mexicana del norte del país mediante el otorgamiento del crédito solidario y empresarial productivo. Al reconocer el constante cambio del mercado y la competencia, Unimex decide iniciar el proceso de mejora continua dentro de la organización con la finalidad de mejorar sus procesos de consolidación, recuperación y renovación del crédito.

RETO: El proyecto se divide en dos enfoques; el primero busca desarrollar un plan de choque que permita reducir el índice de rotación del personal operativo y se traduzca en tener mayor estabilidad en la plantilla en sucursal. Una vez contando con el personal, el siguiente reto es definir los procesos de otorgamiento del crédito que permitan analizar y minimizar el riesgo, impactando en la mora reduciendo la cartera vencida.

RESPUESTA: El cambio se originó desde la estructura organizacional donde se midió el clima laboral en sucursal y definieron planes de acción que permitan generar estabilidad en el personal. Se dividió la estructura en asesores/vendedores, se definieron los roles y funciones de manera clara y organizada, asignando tareas y responsabilidades que anteriormente no se ejecutaban. Se trabajó fuertemente en la planeación y desarrollo de herramientas que facilitaron la toma de decisiones a nivel departamentos, región y sucursales que permitieron orientar la gestión hacia los clientes que generan mayor impacto en mora.

Se diseñó un proceso para la medición del riesgo en campo y reducir la mora desde la parte preventiva, la originación del crédito. Se implementaron los procesos de recuperación, solidario y cobranza, estos controlados por el proceso de supervisión activa. Se desarrolló la división de la reunión grupal y visita de recuperación con la finalidad de atender las necesidades del cliente y se implementó el modelo de reuniones integrales. Finalmente se implementó un sistema de gestión para monitorear el cumplimiento de los procesos mediante indicadores y reuniones de trabajo y seguimiento.

RESULTADOS: Se tuvo una mayor transparencia en la gestión y resultados de la operación, se tiene mayor visibilidad para la toma de decisiones. Se logró reducir los índices de Devengamiento favoreciendo en la reducción de la cartera vencida, se tiene mayor claridad en los objetivos en cada uno de los niveles y se mejoró el nivel de satisfacción del personal teniendo equipos consolidados de trabajo.

