



SOLUCIONES  
ESPECIALIZADAS  
S.A. DE C.V.

Presentación Corporativa

# Acerca de CPD

## MISIÓN

Brindar servicios integrales de alta calidad en cobranza preventiva, administrativa y extrajudicial para compañías nacionales y trasnacionales de servicios y venta directa, priorizando la recuperación de cartera y la conservación de los clientes para retomar su crédito e incentivar a nuevos servicios y/ o ventas

## VISIÓN

Consolidar y fortalecer nuestra posición en el mercado al cultivar la honestidad, responsabilidad, respeto, lealtad, calidad y la participación de cada uno de los colaboradores de la organización.



**Honestidad:** Armonía entre la empresa, clientes, trabajadores y proveedores al fomentar la transparencia de lo que se piensa, se hace a través de la comunicación eficaz y asertiva



**Responsabilidad:** Capacidad, cuidado y atención en las labores del personal mediante de su profesionalización para el logro de las actividades y resultados de la organización

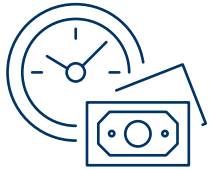


**Respeto:** Aceptar, reconocer y apreciar el valor de nuestro entorno



**Lealtad:** Fidelidad a los principios éticos y a los compromisos establecidos en la organización

# Logística



## **Análisis de Cartera**

El análisis de la información a través de métodos y procesos estadísticos para su correcto manejo por medio de herramientas tecnológicas de investigación, diseño e implementación de bases de datos con el fin de determinar las acciones requeridas y necesarias de cada segmento de la cartera e implementar una estrategia integral para su recuperación.



## **Gestión de Cobranza Extrajudicial**

Brindar atención de cobro de manera personalizada se caracteriza por ser preventiva, puntual y continua.

Nuestros servicios de Cobranza Extrajudicial son:

- Cobranza Telefónica con asesores (Salida-Entrada)
- Cobranza Domiciliaria.
- Tecnología Móvil (SMS, WhatsApp y Reminder "IVR")
- Envío de Requerimientos.
- Envío de Correo Electrónico.



### **Calidad en el Servicio**

Definir objetivos y metas del servicio, establecer políticas y procedimientos para garantizar la calidad en el servicio, desarrollar protocolos para los colaboradores, generar monitoreos y controlar tiempos de gestión. Asegurar el nivel de servicio a través de una respuesta oportuna y profesional estandarizando las formas de atención de nuestros colaboradores apegándose a las disposiciones legales vigentes.



### **Reportes de Gestión**

Definir métricas e indicadores resultantes de las herramientas de gestión con el fin de proveer información relevante en forma oportuna, consistente y confiable que nos permita proporcionar un panorama comprensible del desempeño.



### **Monitoreos y Auditorías**

Controlar el servicio y la atención hacia nuestros clientes por medio de monitoreos en el seguimiento de las actividades diarias de los colaboradores, contando con una capacitación formal y permanente Supervisar la gestión de todas las herramientas con el afán de cubrir las métricas establecidas ante los objetivos asignados por medio de auditorías continuas y permanentes.

# Operaciones Técnicas



## Planeación

Analizar el comportamiento histórico, implementar acciones, definir resultados, identificar indicadores apropiados para predecir el desempeño, asignar metas, ponderar indicadores, evaluación de herramientas, publicación de resultados y elaboración de reportes conforme a la solicitud del cliente.



## Supervisión

Supervisar el cumplimiento de objetivos individuales, dar seguimiento a las campañas de cobro de acuerdo a su vencimiento, intervenir y negociar con los clientes, asesoramiento de colaboradores, registrar parámetros y mantener un buen clima laboral.



## Capacitación

Proporcionar conocimientos, métodos y técnicas de negociación en la cobranza actualizados a nuestros colaboradores para evaluar su desempeño con el propósito de tener una excelente calidad en su trabajo.



### **Cobranza Telefónica**

Los gestores telefónicos trabajan de manera constante para generar resultados en la recuperación de cartera sobre objetivos a corto y mediano plazo, conforme a planeaciones y estrategias previamente establecidas



### **Cobranza Domiciliaria**

El equipo de cobranza domiciliar tiene la capacidad y el profesionalismo de respuesta inmediata para la recuperación de cartera.



### **Sistemas**

El equipo diseña, desarrolla revisa y ajusta la tecnología de la empresa administrándola para proveer la consistencia y seguridad de los datos genera información a través de los sistemas para la obtención de estadísticas, automatización y mejora continua de procesos.



### **Resultados**

Los resultados se reflejan bajo el esquema de evaluación por objetivos y/o metas de cobranza.



### Recursos Materiales

Se cuenta con tecnología informática de punta y recursos materiales necesarios para el desarrollo de las actividades sabemos de la importancia que es invertir en la organización para la obtención de mejores resultados y el logro de objetivos y/o metas.



### Software

- Sistema de Cobranza
- Sistema de Grabación
- Marcador automático: Robot de mensajes telefónicos masivos
- Módulo de Texto a Voz para diseño de Campañas personalizadas
- Monitoreo en Línea
- Sistema Tarificador Telefónico
- Reportes estadísticos
- Softphone
- Mensajería Masiva SMS
- Mensajería Masiva WhatsApp

# Cientes



**JAFRA COSMETICS INTERNACIONAL**  
Cobertura Nacional



**Arabela SA de CV**  
Cobertura Local y Zona Metropolitana



**BELCORP**

**Belcorp México SA de CV**  
Cobertura Nacional



**Oriflame México SA de CV**  
Cobertura Nacional



# Contacto

Clara Olivia Vargas Bahena.

[olivia\\_vargas@cpd.com.mx](mailto:olivia_vargas@cpd.com.mx)

Norma Del Río Ramírez.

[norma\\_delrio@cpd.com.mx](mailto:norma_delrio@cpd.com.mx)

Arica Núm. 66 , Col. Tepeyac Insurgentes

Alcaldía Gustavo A. Madero

C.P. 07020

Ciudad de México

Conmutador 5588 57 6262