

Procedimiento de una página (SOP): Seguimiento de cobros

Plantilla operativa para recordar pagos y gestionar cobranzas sin exponer datos sensibles de clientes en la IA

Objetivo del procedimiento: asegurar que ningún cobro vencido pase más de 48 horas hábiles sin contacto ordenado, preservando la relación comercial.

Disparador: corte semanal de la planilla de cuentas a cobrar.

Responsable operativo: Administrativo de cobranzas.

Decisor de excepciones: Director o responsable de finanzas.

Flujo paso a paso con asignación de roles

#	Paso operativo	Responsable	Intervención IA
1	Actualizar planilla de cobranzas con los pagos acreditados en banco.	Administrativo	—
2	Filtrar saldos: por vencer (preventivo), 1 a 15 días, y más de 15 días.	Administrativo	—
3	Elegir el tono de comunicación según días de atraso e historial del cliente.	Administrativo	—
4	Generar plantilla de mensaje con IA usando caso genérico, sin pegar nombres, CUIT ni montos reales del cliente.	Administrativo	Prepara plantilla genérica
5	PUNTO DE CONTROL: Insertar nombre, importe y número de factura a mano, fuera de la IA. Revisar antes de enviar.	Administrativo	PROHIBIDO (solo humano)
6	Registrar fecha de contacto, canal utilizado y respuesta obtenida en la bitácora.	Administrativo	—
7	Atrasos mayores al límite fijado: escalar al decisor para acordar plan de pago.	Decisor finanzas	—

Reglas de privacidad y seguridad

- **Datos bancarios y de deuda protegidos:** la IA jamás procesa extractos bancarios ni listas de deudores con identificación.
- **Tono profesional y respetuoso:** la IA asiste redactando opciones empáticas para recordatorios preventivos y firmes para atrasos mayores.
- **Escalamiento documentado:** ningún cliente pasa a reclamo legal o suspensión de servicio sin firma del decisor responsable.

Métricas de control

- Total vencido sobre facturación mensual.
- Días promedio de cobro (DSO).
- Porcentaje de regularización al primer recordatorio preventivo.