

## Compendio de temas de cobranza.

El contenido del presente documento es un resumen de información de dominio público contenida en la red denominada INTERNET que conecta a otras redes y dispositivos para compartir información, las ligas de contacto para cada uno de los temas se registran al final de cada uno de ellos.

### BREVE HISTORIA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS EN MÉXICO

15 JULIO, 2015, SONIA SOTO MAYA

Si no sabes mucho sobre los antecedentes de los préstamos en nuestro país, aquí te contamos sobre la historia del sistema de créditos en México.

El trueque fue la forma de pago en la época prehispánica, así sobrevivían mercaderes y artesanos, además de que existía el pago en trabajo agrícola, esencial para la economía.

Fue hasta el periodo colonial cuando apareció el peso como moneda de cambio, lo que también dio origen a las primeras instituciones de crédito prendario como el Monte de Piedad de Animas, lo que hoy conocemos como Nacional Monte de Piedad.

Pese a ello, la iglesia era el principal prestamista, existían los préstamos hipotecarios y de avío, es decir, los que sirven para la adquisición de materias primas y materiales, sin embargo, eran comunes las altas tasas de interés.

#### Competencia

Ya en un periodo más adelante se crean las reformas borbónicas y España fundó instituciones de crédito para sustituir a la iglesia y comerciantes, así, en 1782 se creó el Banco Nacional de San Carlos que estaba destinado a fomentar el comercio en general y de la metrópoli.

Mientras que en 1784 se creó el Banco de Avío de Minas, que es el antecedente del Banco de México independiente, éste se dedicaba principalmente al crédito de avío.

Ya en un periodo como un país independiente, en 1830 se creó un sistema monetario y bancario más adecuado, con la finalidad de solucionar una crisis económica por la que pasó el país.

En el gobierno de Maximiliano se creó el Banco de Londres, que fue la primera banca comercial en México, de origen, de su capital era inglés, las operaciones que se realizaban eran depósitos, créditos, emisión de billetes y servicios para el comercio exterior.

#### Porfiriato

Durante esta época histórica se incrementó el número de bancos comerciales como el Banco Nacional Mexicano de capital francés.

Al generarse un descontrol con la creación de bancos, se decidió promulgar el Código de Comercio, con lo cual se retiró la facultad para emitir billetes.

Así nació el Banco Nacional Mexicano, el único que tenía la facultad de emitir billetes, lo cual se convirtió en un derecho del banco central.

En 1897 se crea la Ley General de Instituciones de Crédito, la cual busca reorganizar el sistema bancario, limita la emisión de billetes y establece reglas para la apertura de sucursales de amplitud nacional.

Además, se creó una clasificación de instituciones de crédito que serían los bancos de emisión, es decir, los comerciales: bancos hipotecarios, que ofrecían créditos a largo plazo y banco refaccionarios que otorgaban créditos a largo plazo para agricultura, industria y manufacturas.

Hoy en día tenemos un sistema financiero regulado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que pertenece a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y se ha hecho una reforma al sistema financiero que busca que se preste más a menores precios.

Lo anterior apenas sucedió en 2014, por lo que sus efectos reales sobre la disminución de tasas todavía no se ven, será en el largo plazo cuando se verán las consecuencias de estos cambios y su impacto en la educación financiera de los mexicanos.

Estos antecedentes son importantes en tu cultura financiera, recuerda que una educación sana en finanzas puede marcar la diferencia entre tener deudas o no tenerlas.

<https://prestadero.com/blog/la-historia-del-sistema-de-creditos/#:~:text=Fue%20hasta%20el%20periodo%20colonial,como%20Nacional%20Monte%20de%20Pi edad.>

<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

### ***La historia del crédito en México***

Noticias26 agosto 2016Comentarios desactivados en La historia del crédito en México Conocer el pasaje histórico del crédito en México redonda la importancia del mismo en el desarrollo económico de nuestro país, pues gracias al crédito, las empresas obtienen adelantos de dinero para acometer inversiones, así mismo el llamado crédito al consumo es dinero que toman prestado los particulares para adquirir bienes personales, ya sea a corto plazo o a largo plazo; sin embargo, el exceso del crédito produce inflación, porque hay más dinero que productos y estos se esfuman con mayor rapidez, para evitarlo el Estado controla el flujo de dinero imponiendo límites a los créditos bancarios, ya sea elevando los intereses.

El desarrollo de la economía prehispánica, se llevó a cabo de dos formas: el trueque y el cacao como “moneda”. No hay indicios de que, en esta época, se hubieran realizado transacciones sin un pago inmediato; sin embargo, no se puede descartar que pudieran haberse efectuado transacciones a plazos.

Es en la época colonial cuando se tienen referencias más claras acerca del uso del crédito. La riqueza en la producción minera significó un incremento en el flujo monetario, acuñado en la Casa de Moneda. El uso de la moneda únicamente se empleaba para las transacciones mercantiles mayores y por los grandes comerciantes nacionales. Aún con esto, existían pocas instituciones de crédito, ya que era necesario concentrar grandes riquezas.

Durante la época virreinal, los principales poseedores de bienes monetarios y materiales, fueron los grandes comerciantes, que podían ser hacendados o manufactureros, y la iglesia, ya que ellos controlaban, en gran medida las finanzas de particulares y gobiernos, resaltando como los principales prestamistas coloniales:

Comercial, administrado por los grandes comerciantes.

Agrícola, impulsado por la Iglesia.

Hipotecario, siendo la Iglesia como el principal otorgante.

Industrial, promovido por particulares y por la Corona.

Prendario, a cargo de pequeños particulares y por el Monte de Piedad, el cual surge en esta época y fue fundado por iniciativa de Don Pedro Romero de Terrero e inaugurado oficialmente el 25 de febrero de 1775.

Hacia mitad del siglo XIX se inicia el nacimiento de las instituciones de crédito y surgen los primeros bancos.

Algunos de los bancos que nacen a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se fusionaron entre sí al poco tiempo de haberse establecido, teniendo la finalidad de abarcar mayor mercado.

El Código de Comercio fue implantado en 1897, con el cual se buscó establecer las bases para delimitar y encausar las actividades mercantiles de las instituciones de crédito, preponderantemente la de los bancos. En otras palabras, era solamente el lineamiento Federal que establecía las funciones, parámetros y obligaciones que presentaban las instituciones mercantiles de crédito para su correcto y legal funcionamiento. Antes de la promulgación de esta ley, las instituciones de crédito estaban sujetas a las concesiones y acuerdos que realizaban directamente con el Gobierno Federal cada una de ellas.

De esto podemos comentar que la historia misma ha de mostrar que el crédito ha sido un factor determinante de la evolución de los negocios, pues sí su uso no fuera benéfico por lo menos se hubiera restringido, pero sucede lo contrario pues cada vez más se extiende a grado tal que según opiniones de algunos tratadistas del crédito en la actualidad en México, ha tenido un crecimiento muy acelerado.

FUENTE:

<http://itzamna.bnct.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/7559/CP2010%20C5661.pdf?sequence=1>

## *Sistema Financiero Mexicano: historia, evolución y retos. Primera parte.*

Desde mediados del siglo XIX el Sistema Financiero dio sus primeros pasos. Pasó por momentos de tensión, como la Revolución Mexicana.

Incluso de confusión durante el surgimiento de los grupos financieros, ante la falta de leyes que los regulara. Gracias a este Sistema, que la Bolsa Mexicana de Valores define como el conjunto orgánico de instituciones que generan, captan, administran, orientan y dirigen el ahorro y la inversión en el contexto político-económico que brinda nuestro país, hoy podemos hacer una transacción en línea, comprar productos que cotizan en el mercado bursátil o retirar dinero de un banco.

Está integrado por entidades normativas y reguladoras, como la SHCP, Banxico o la Condusef; operativas, entre las que están los intermediarios y grupos financieros; y las de apoyo, como la Academia Mexicana de Derecho Financiero Bursátil o las Calificadoras de Valores.

Pero... ¿cómo llegó a ser lo que conocemos hoy en día? Aquí un repaso de su historia.

### *Línea del tiempo*

1864: Inicia la banca en México con el establecimiento en la Ciudad de México de la sucursal del banco británico The Bank of London, México and South América.

1881: Fundación del Banco Nacional Mexicano con capital del Banco Franco Egipcio con sede en París.

1888: Ya había bancos en Yucatán, Chihuahua y la Ciudad de México.

1894: Nace la Bolsa Nacional, con sede en la calle de Plateros No.9, actual calle de Madero.

1895: Nace la Bolsa de México. Corredores capitaneados por Francisco A. Llerena y Luis G. Necochea fundaron la sociedad con ese nombre. Se inaugura la Bolsa de México.

1896: La bolsa contaba con tres emisoras públicas y ocho privadas.

1897: Se promulga la Ley de Instituciones de Crédito con tres modelos bancarios: bancos de emisión con la facultad de emitir billetes, bancos hipotecarios y bancos refaccionarios. Hasta antes de la Revolución había 24 bancos de emisión, dos hipotecarios y cinco refaccionarios.

1913-1915: Victoriano Huerta impone préstamos a los bancos. En ese periodo los bancos otorgaron créditos a su gobierno por casi 64 millones de pesos.

1917-1920: Venustiano Carranza ordena la liquidación de los bancos y comienza a incautar sus reservas metálicas. Antes de acabar con el proceso es asesinado.

1917: En el artículo 28 de la Constitución se promulga que en México la facultad de emitir billetes es exclusiva para un Banco único de Emisión, que quedaría bajo el control del Gobierno. Cimientos para el Banco de México.

### *Antes y después del Banco de México*

1925: Se funda el Banco de México.

1926-1932: Una nueva ley bancaria crea la figura de la institución nacional de crédito, que sería la banca de desarrollo. Banobras y Nacional Financiera, son algunas de las instituciones nacionales de crédito.

1933: Se aprueban los estatutos de la Bolsa de Valores de México S.A.

1945: De 36 sociedades financieras en 1941 se pasa a 84 en 1945, debido a la facilidad para manejar estas instituciones, captar fondos y traspasarlas entre bancos.

1950's: Empezó el modelo de Banca Universal, es decir, agrupación financiera. Es decir, un banco de depósito podía agrupar como filiales a una financiera, una hipotecaria, un departamento de ahorro y un departamento de fideicomiso.

1970: Se reconoce legalmente la figura de los grupos financieros en México.

1974: Se reconoce la existencia de 15 grupos financieros. El Banco Nacional de México, Banco de Londres, Banco Comercial Mexicano, Banco del País, Banco de Industria y Comercio y Banco Internacional.

El siguiente año marcaría un cambio profundo en el Sistema Financiero Mexicano, que lo pondría a competir en las ligas internacionales financieras.

### *Sistema Financiero Mexicano: historia, evolución y retos - Segunda Parte*

Después de 1974, cuando la Ley del Mercado de Valores permite la creación de las Casas de Bolsa, México entra a la modernidad de los sistemas financieros.

Aquí un repaso de lo que pasó desde ese año, hasta el pasado.

1975: Se consolida la Bolsa Mexicana de Valores e incorpora a las bolsas de Guadalajara y Monterrey.

1977-1978: Conformación de Bancos Múltiples, que se definió como una sociedad autorizada para ejercer operaciones de depósito, ahorro, intermediación financiera e hipotecaria y operaciones de fideicomiso. Grandes instituciones se constituyen como banco múltiple: Comermex, Banamex, Internacional, Atlántico, Serfín y Bancomer.

1980: Se crean primeros cinco bancos múltiples: Multibanco Mercantil de México, Banpacífico, Banca Promex, Banco de Crédito y Servicios y Unibanco.

1982: José López Portillo expropia la banca privada para detener ganancias excesivas en la prestación de un servicio público concesionado y frenar intereses monopólicos con dinero aportado por el público. Quedaron exentas entidades extranjeras como Citibank y las que ya eran del gobierno, además del sector laboral con el Banco Obrero.

1983-1985: Se indemnizó a los accionistas de las 49 instituciones que habían sido expropiadas. Miguel de la Madrid acordó la conformación de una banca mixta, con 30% de acciones en manos de inversionistas privados. Nacen 19 instituciones: seis de cobertura nacional, siete multiregionales y seis regionales.

1982-1988: El ahorro financiero pasó de representar 32% del PIB en 1982 a 40% en 1988.

1988-1994: Privatización de la banca comercial entre 1989 y 1990 con Carlos Salinas. Se permitía la participación de agentes privados en la prestación del servicio de banca y crédito.

1990: La Bolsa Mexicana de Valores tiene nueva sede en Paseo de la Reforma.

1992: La Secretaría de Hacienda abrió la oportunidad para que se establecieran en México nuevos bancos múltiples. Se abren, al menos, 19 nuevas instituciones privadas.

1994: Crisis financiera con la devaluación de diciembre. Conoce cómo proteger tu patrimonio del tipo de cambio

1995: La Bolsa adquiere el sistema electrónico BMV-Sentra Títulos de Deuda.

1996: Se introduce el sistema BMV-SENTRA Capitales para operar posturas y concertar compra y venta de capitales.

1998: Arrancan servicios de integración financiera, como MexDer y Asigna. Inicia también Bursatec.

Hacia la modernidad

1999: El mercado se vuelve electrónico, se acaban las operaciones de viva voz.

2001: Citigroup es la primera empresa extranjera en listarse a la Bolsa Mexicana de Valores.

2005: Lanzamiento de SIBOLSA, una plataforma tecnológica para el inversionista final. Este año las Siefores entran al mercado accionario de la BMV.

2011: Lanzamiento del IPC Sustentable.

2014: Entrada de la BMV al Mercado Integrado Latinoamericano, MILA, en el que participan las bolsas de Perú, Colombia y Chile.

### *El futuro ya llegó*

Hoy, los retos más importantes que enfrenta son: la era digital, la personalización y la innovación, causados por la población joven y nativa digital, que pronto será cliente de los bancos tradicionales

Oliver Ambía, director del departamento de finanzas del Tecnológico de Monterrey, Campus Santa Fe, considera que en los próximos años los competidores de los bancos mexicanos no van a ser otros bancos, sino plataformas de sitios en internet como Facebook, Google o Apple.

[hevisionary.finamex.com.mx/the-visionary/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-y-retos-1a-parte](http://thevisionary.finamex.com.mx/the-visionary/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-y-retos-1a-parte)

<http://thevisionary.finamex.com.mx/the-visionary/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-retos-2a-parte>

### **Tipos de crédito**

El financiamiento puede ser útil en muchas etapas de la vida. Lo principal es entender que el crédito, si aprendes a manejarlo adecuadamente, es una herramienta que te ayudará a conseguir tus objetivos. Antes de solicitar un crédito, debes analizar diversos factores de tu situación financiera. Por ejemplo: cuántas deudas tienes, cuáles son tus gastos fijos y con qué activos cuentas.

A continuación, te presentamos algunos tipos de financiamiento que existen en el mercado:

- Tarjetas de crédito bancarias

Son útiles para adquisiciones a corto plazo. La principal ventaja de una tarjeta de crédito es la temporalidad, ya que te permite disponer de dinero que no tienes al momento, pero que estás seguro que tendrás en un futuro inmediato. Por ejemplo: haces una compra a la mitad de quincena, pues conoces que podrás liquidarla al final del mes, que es cuando recibes tu sueldo. Si usas la tarjeta con esta idea en mente, podrás convertirte en un cliente que paga el total de su deuda cada mes sin permitir que se generen intereses.

- Tarjetas de crédito departamentales

Son otra variante de la tarjeta de crédito, con la diferencia de que son ofrecidas por almacenes o tiendas departamentales. Estas tarjetas pueden funcionar para compras de bienes duraderos, como electrodomésticos o equipos electrónicos con promociones o beneficios exclusivos de esa tienda o almacén.

En ambas tarjetas, la de crédito y la departamental, puedes aprovechar promociones a meses sin intereses y otros beneficios adicionales. Consulta y compara cuál tarjeta es la que mejor se acomoda a tus necesidades. Te recomendamos que antes de solicitar alguna tarjeta, siempre revises el Costo Anual Total (CAT), anualidad, comisiones, tasa de interés, promociones y beneficios, así como todos sus términos y condiciones.

- Préstamos personales.

Se caracterizan por ser créditos abiertos que no están asociados a un fin específico. Esto significa que al solicitarlo no tienes que explicar en qué lo utilizarás. Puedes emplearlo para distintos objetivos. Por ejemplo, podrías disponer de una parte de ese crédito personal para remodelar tu casa o negocio, para un viaje, o bien, para abrir una cuenta de inversión. Estos préstamos son ofrecidos por bancos, instituciones financieras, así como por empresas que se dedican exclusivamente a otorgarlos. Como precaución, asegúrate de que la institución financiera sea una empresa seria. También revisa las condiciones de tu contrato antes de firmarlo. Al igual que con las tarjetas de crédito bancarias y departamentales, consulta, compara y revisa el CAT, comisiones, así como todos los términos y requisitos. También elabora tu presupuesto y verifica tu capacidad de pago.

- Créditos específicos.

Muchas instituciones ofrecen financiamientos especializados. Por ejemplo: hipotecarios, educativos, automotrices, entre otros. Esto significa que la cantidad que te ofrecen debe ser utilizada únicamente en ese objetivo y deberás de comprobar que lo destinaste a él. La ventaja de estos créditos es precisamente su especialización, ya que los montos y los planes de pago están diseñados de acuerdo al objetivo. Revisa muy bien las diferentes alternativas antes de contratar un crédito de este tipo y calcula el porcentaje de interés que te vayan a cobrar.

- Créditos de nómina.

Son muy similares a los personales; sin embargo, como un requisito indispensable para que lo adquieras, debes recibir el pago de tu salario a través de una cuenta de nómina en un banco. De este modo, la institución financiera puede otorgarte una cantidad basada en el sueldo que recibes cada mes y descontará el pago directamente de tu cuenta.

- Préstamo de Adquisición de Bienes de Consumo Duradero (ABCD)

La utilidad de este crédito está relacionada a la adquisición de bienes que tienen un valor comercial y una vida útil determinada, como son: automóviles, equipo de cómputo, electrodomésticos, mobiliario, entre otros. Se otorgan para complementar el faltante para adquirirlos, es decir, el acreditado deberá aportar un porcentaje del costo total y el banco le presta el restante. Los mismos bienes, en ocasiones, pueden servir como garantía del préstamo.

- Crédito hipotecario.

Sin lugar a dudas es uno de los créditos más importantes en la vida. Si requieres un crédito hipotecario para la adquisición de una casa o departamento deberás analizar todos los aspectos que mencionamos en este artículo. También deberás evaluar si tus necesidades son cubiertas por el bien inmueble, así como tu capacidad de endeudamiento. Analiza las condiciones que cada institución ofrece en este tipo de crédito. Actualmente podemos encontrar gran variedad de productos hipotecarios, de acuerdo a nuestras necesidades particulares. Considera que casi todas las instituciones te solicitarán un porcentaje del valor del inmueble, lo que se denomina enganche, que puede ser a partir del 5 por ciento en adelante y varía según la institución financiera con la que estés negociando el crédito.

- Tu propia cuenta de inversión

Si tienes alguna inversión, tus rendimientos pueden funcionar como una especie de financiamiento, con la ventaja de que no quedarás endeudado. Es como prestarte dinero a ti mismo. Puedes utilizar sólo lo que has ganado y mantener tu capital de inversión. Si planeas con antelación, esta opción puede ser una buena oportunidad para financiar tu proyecto.

El crédito es un préstamo; evita pedir más del 20 por ciento de tu ingreso anual neto.

Los pagos que hagas no deberán exceder el 10 por ciento de tu ingreso neto mensual.

- Crédito avío.

El crédito de habilitación o avío, debe ser utilizado para la compra de materias primas, materiales, salarios, así como gastos directamente relacionados con el ejercicio de la empresa. Este crédito está directamente vinculado con la producción inmediata.

Existen dos tipos de crédito de habilitación o avío: el agrícola e industrial.

En el agrícola, el acreditado (persona que solicita el crédito) invierte en semillas, fumigantes, etcétera.

En el industrial, el acreditado destina el crédito a las materias primas o insumos que sean necesarios para la producción de los productos que fabrica.

- Crédito refaccionario.

Este crédito está enfocado a la adquisición de maquinaria, inmuebles o a la reparación de instalaciones relacionadas con la empresa. Es decir, es un crédito que se otorga para adquirir bienes de activo fijo o bienes de capital.

En este caso, la garantía son los mismos bienes adquiridos, los cuales son permanentes, a diferencia del caso del crédito de habilitación o avío.



El crédito refaccionario también puede solicitarse en caso de tener adeudos y/o responsabilidades fiscales relacionadas directamente con la empresa del acreditado. Es decir, en algunos casos, se podrá obtener este crédito destinando parte del importe para cubrir responsabilidades fiscales correspondientes al año de la solicitud del crédito. También podrá utilizarse para pagar adeudos por concepto de gastos de explotación, compra de bienes inmuebles y maquinaria, con la condición de que estos gastos no tengan más de un año de antigüedad.

<https://www.finanzaspracticas.com.mx/finanzas-personales/entendiendo-el-credito/que-es-el-credito/tipos-de-credito>

### *Las entidades financieras ofrecen varios Tipos de Crédito*

Hay entidades que ofrecen todas las clases de crédito que hay en el mercado y otras que se especializan en algunos tipos de crédito en particular. De acuerdo con la estrategia de cada entidad, pueden promover préstamos dirigidos de manera masiva a todo el público o sólo para algunos sectores del mercado o grupos de personas, por ejemplo, para microempresarios, para consumo, para empresas o para el comercio en general.

### ***Tipos de Crédito:***

**Crédito Comercial:** se utiliza para financiar necesidades relacionadas con la actividad productiva, como compra de materias primas, compra de mercancía para la venta, compra de maquinaria, o para financiar cuentas por cobrar, es decir, cuando se vende a plazos. Se debe tener la certeza que más adelante se recibirán dineros relacionados con la misma actividad productiva, conservando por el momento la liquidez.

- **Crédito de Consumo:** este crédito está destinado a financiar diversas necesidades, como la compra de un carro, hacer un viaje, cubrir gastos, etc.
- **Microcrédito y PYMES (pequeña y mediana industria):** créditos pequeños para financiar actividades productivas de las pequeñas empresas (compra de inventarios, compra de materias primas, adquisición de maquinarias, etc.).
- **Crédito Garantizado:** en este tipo de crédito el deudor ofrece y entrega algo de valor para garantizar un préstamo. La garantía puede ser personal o real.

**Crédito Personal:** además del deudor, el préstamo lo firma otra persona o entidad. Esta persona o entidad se llama fiador.

- **Crédito Real:** el préstamo es garantizado o respaldado con un bien, por ejemplo una casa, un automóvil, etc.
- **Crédito Hipotecario:** Préstamos para comprar o reparar una vivienda. Se usa como garantía la misma vivienda que se está financiando u otra propiedad raíz. Normalmente las entidades prestan aproximadamente el 70% del valor del bien hipotecado.
- **Crédito Renovable:** El banco establece un cupo de crédito, como por ejemplo un sobregiro, y el cupo se va renovando constantemente en la medida en que se va pagando.

### *Orígenes de la Cobranza.*

A pesar de las más recientes contribuciones provenientes de la arqueología, la etnología y la historia, las ciencias sociales no han logrado desarrollar, hasta la fecha, un esquema global sobre las etapas de la evolución sociocultural del individuo, lo cual ha generado distorsiones importantes en esta área de estudio. Para Darcy Ribeiro, autor de “El Proceso Civilizatorio: Etapas de la Evolución Sociocultural“, las distorsiones que se presentan dentro de las ciencias sociales pueden originarse: 1) por el predominio de estudios funcionalistas, que obliga a los antropólogos a formular explicaciones teóricas sobre cada uno de los contenidos presentes en la cultura, 2) por la reducción de los estudios antropológicos referentes a la dinámica cultural, 3) por la falta de discusión y profundización de las teorías de la evolución cultural y por último, 4) por la tendencia a aplicar teorías de poco alcance para la resolución de determinados problemas. No obstante, la gran dificultad que presenta la formulación de un esquema global sobre las etapas de la evolución sociocultural del individuo yace en el uso variado de enfoques y modelos conceptuales. Por eso, se hace necesario entender a la evolución sociocultural como un movimiento histórico de cambios en los modos de ser y de vivir de los grupos humanos, producto de las sucesivas revoluciones tecnológicas y es justamente en esos cambios donde nacen los procesos socioculturales.

Lo que hoy definimos como cobranza es reflejo de un proceso sociocultural. La cobranza como fenómeno social, cultural y económico ha existido desde los inicios de la humanidad. La conjugación de este proceso puede ser abordado desde ópticas distintas. Los sistemas de formación sociocultural buscan explicar la generación de fenómenos a partir de la adaptación del individuo con la naturaleza, de la adaptación con ciertos atributos de su organización social y desde la percepción de su entorno. Estos sistemas son: 1) el asociativo, 2) el ideológico y 3) el adaptativo.

El sistema asociativo comprende la reglamentación de las relaciones interpersonales y de los esfuerzos por garantizar la subsistencia y la reproducción biológica del grupo. El sistema ideológico comprende además de las técnicas productivas y de las normas sociales, toda forma de comunicación simbólica, de formulaciones explícitas de conocimientos y de formulaciones ideológicas desarrolladas por un pueblo para explicar y justificar su modo de vida y de conducta.

El primer proceso civilizatorio corresponde a la revolución agrícola. Este proceso comenzó hace aproximadamente diez mil años antes de Cristo entre los pueblos de Mesopotamia y Egipto y se repitió más tarde en la India (6.000 A.C.), en China (5.000 A.C.), en Europa (4.500 A.C.), en el África Tropical (3.000 A.C.) y en América (2.500 A.C.). Esta revolución tecnológica se desdobló en dos procesos civilizatorios con los cuales surgieron la agricultura y el pastoreo.

El primer proceso se cristalizó en las aldeas agrícolas indiferenciadas (no estratificadas en clases) de los pueblos que cultivaron tubérculos y/o cereales, como las tribus de la floresta tropical, en América, e innumerables pueblos tribales de otros continentes. Más tarde, algunos combinaron la agricultura con la crianza de animales, pero aún no los utilizaban para la tracción. El segundo proceso conformó las hordas pastoriles nómadas de los pueblos que posteriormente se especializaron en la crianza de animales, ajustando todo su modelo de ser a las condiciones de supervivencia y de multiplicación de los rebaños.

Hoy en día, son las transacciones comerciales y financieras las que determinan el comportamiento de los mercados mundiales, la fluidez de nuestras economías y el bienestar de nuestros pueblos.

La cobranza debe ser asumida no sólo como un proceso administrativo, sino también, como un proceso sociocultural. Aceptar sus cambios y redefinirla puede resultar una tarea tan difícil y compleja como ejercerla. No obstante, la necesidad de alcanzar un concepto renovado y válido nos invita a abordar este fenómeno desde la óptica de la negociación y de la interdependencia en los procesos de toma de decisiones.

[https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/#:~:text=Este%20proceso%20comenz%C3%B3%20hace%20aproximadamente,en%20Am%C3%A9rica%20\(2.500%20A.C.\)](https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/#:~:text=Este%20proceso%20comenz%C3%B3%20hace%20aproximadamente,en%20Am%C3%A9rica%20(2.500%20A.C.))

### **Etapas de la cobranza.**

Mediante el procedimiento de cobranza, las empresas pueden hacer efectiva la recepción de los valores correspondientes a las deudas que sus clientes han contraído con ellas. De su eficiencia dependen el flujo de caja positivo y la liquidez necesaria para apalancar el crecimiento y cubrir los gastos administrativos y operativos del negocio.

En el proceso de recupero se pueden distinguir cuatro etapas de la cobranza que vale la pena conocer:

#### **Cobranza preventiva**

En primer lugar tenemos a la cobranza preventiva. Esta hace referencia a la gestión de cobro que se aplica a la cartera de clientes que, producto de un análisis, son calificados con un “alto riesgo de entrar en mora”. Por ejemplo, aquellos con dificultades económicas o flujo de caja débil.

Este tipo de cobro se ejecuta realizando un monitoreo de la factura desde el momento de su emisión, enviando recordatorios de pago mediante emails y mensajes de texto. Todo, en cantidad moderada y con un tono amable.

Su objetivo principal generar hábitos de pago en los clientes, minimizando así las moras y las carteras incobrables.

### *Cobranza administrativa*

En segundo lugar, en esta fase del procedimiento de cobro se engloba toda la gestión de control, seguimiento y cobranza que hay entre la emisión de la factura, el recaudo de su valor y el resumen de la deuda. Se compone de:

- Gestión y seguimiento de los pagos desde antes de su fecha de vencimiento.
- Recaudo e identificación del pago.
- Recuperación, actualización y monitoreo de la cartera vencida.
- Contactos de negociación para recuperar créditos vencidos.

### *Generación de informes de resultados.*

El proceso incluye tanto la cartera corriente como la cartera vencida. Sin embargo, en el caso de las moras, aborda aquellas de carácter temprano. De hecho, en los casos en los que han pasado más de 21 días desde la fecha de pago suele reconocerse una etapa más conocida como cobranza extrajudicial. Esta incluye llamadas, envío de cartas y renegociaciones.

### *Cobranza Extra-judicial*

En tercer lugar, tenemos esta etapa de la cobranza en que el acreedor realiza cobros y notificaciones a los clientes que han tenido atrasos en el pago de sus productos. En esta etapa de cobranza se informa de la situación de morosidad a terceros a través de empresas como Buro Nacional de Crédito y Círculo de Crédito. El retraso en el pago de las obligaciones por parte del deudor, conlleva un aumento de la deuda por los intereses y los gastos de cobranza extrajudicial, que son aquellos que se generan por las gestiones realizadas por el acreedor o empresa de cobranza, para la recaudación del dinero adeudado.

Esta etapa de la cobranza no involucra a los tribunales de justicia.

### *Cobranza judicial*

Por último, en esta etapa de la cobranza que tienen las empresas para el recupero de sus facturas. Por lo general, empieza a 90 o más días después de que vence la fecha de pago de la deuda.

Básicamente, consiste en una demanda interpuesta por el acreedor en contra del deudor. En esta instancia es el tribunal quien analiza la situación y busca fórmulas de pago. En caso de que el deudor no cuente con los recursos para cubrir la obligación, el tribunal puede ordenar el embargo y remate de bienes cuyo valor sea proporcional a la deuda.

Lo ideal es no llegar a este punto, puesto que implica inversión de tiempo y esfuerzos tanto para el acreedor como para el deudor. Sin embargo, lo más probable es que sea el acreedor el que deberá asumir los honorarios de cobranza judicial.

*¿Cómo evitar llegar a cobranza judicial?*

Una óptima gestión de cobro debería reducir al mínimo los casos llevados hasta la etapa judicial. El optimizar la tasa de recaudo te permite cuidar las relaciones comerciales con los clientes.

Para lograrlo, es importante establecer un flujo de cobranza efectivo que permita:

Identificar fallas en el proceso.

Medir con precisión el impacto de cada una de las acciones de cobro.

Acercar personas, procesos y sistemas de gestión, con el fin de reducir tiempo y acelerar el cobro.

Un flujo de cobranza que puede resumirse en 4 etapas claves:

Medir.

Organizar.

Contacto.

Negociación.

En conclusión, mantener visible la secuencia de acciones y tareas empleadas en el proceso de cobro, incluyendo el monitoreo del estado de cada una de sus etapas de cobranza es clave.

<https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>

### **Calificación de la Cartera de Crédito:**

*Criterios de Clasificación.*

Las disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, establecen la forma en que debe clasificarse la cartera crediticia.

Existen tres grandes clasificaciones:

Primera en función de su situación.

Segunda en función de su destino.

Tercera en función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito

*Clasificación en función de su situación.*

Se clasifican en Cartera vigente y Cartera vencida

- Cartera vigente • Integrada por los créditos que están al corriente en sus pagos, tanto de principal como intereses, así como aquellos con pagos de principal o intereses vencidos
- Cartera vencida • Compuesta por créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses o ambos, no han sido liquidados en los términos pactados originalmente. Los créditos mayores a un año con pago único de principal e intereses al vencimiento que se reestructuren durante el plazo del crédito, serán considerados como cartera vencida.
- Las renovaciones en las cuales el acreditado no hubiere liquidado en tiempo la totalidad de los intereses devengados conforme a los términos y condiciones pactados originalmente, y el 25% del monto original del crédito, serán consideradas como vencidas en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

### *Clasificación en función de su destino.*

Se clasifica en Comercial, Vivienda y Consumo. Créditos comerciales. A los créditos directos o contingentes, incluyendo créditos puente denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas morales o personas físicas con actividad empresarial y destinados a su giro comercial. Créditos a la vivienda. A los créditos directos denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas y destinados a la adquisición, construcción, remodelación o mejoramiento de la vivienda sin propósito de especulación comercial. Créditos al consumo. A los créditos directos, incluyendo los de liquidez que no cuenten con garantías de inmuebles, denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de tarjetas de crédito, de créditos personales, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento capitalizable que sean celebradas con personas físicas.

Para las Instituciones con activos inferiores a siete millones de UDIs, no se incluyen dentro de los créditos comerciales los créditos puente y las operaciones de factoraje y de arrendamiento capitalizable que sean celebradas con dichas personas morales o físicas.

En función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito que no haya sido cubierta por el acreditado a la fecha de la calificación, se clasifica en: La cartera crediticia de consumo se clasificará en: 0, 1 a 7, 8 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 180, y de 181 o más días de mora. La cartera crediticia comercial se clasificará en: 0, 1 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 150, 151 a 180, 181 a 210, 211 a 240, y más de 240 días de mora. Los microcréditos se clasificarán en: 0 a 7, 8 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, y más de 120. La cartera crediticia de vivienda se clasificará en: 0, 1 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 150, 151 a 180, 181 a 1,460, y más de 1,460 días de mora.

Esta última clasificación sirve para calificar la cartera crediticia a fin de determinar la capitalización por Riesgo de Crédito y la Estimación preventiva para riesgos crediticios.

### *Traspaso de cartera vigente a vencida y viceversa.*

La clasificación correcta de la cartera de crédito según su estado, se requiere revisar diariamente la situación de cada crédito para determinar si debe mantenerse en la situación en que se encuentra o si debe reclasificarse, es decir, si estando en cartera vigente debe permanecer así o transferirse a cartera vencida.

Para poder identificar correctamente estos movimientos es necesario conocer los siguientes términos:

Crédito reestructurado: es aquella operación que se deriva de cualquiera de las siguientes situaciones: Ampliación de garantías que amparan el crédito de que se trate. Modificaciones de las condiciones originales del crédito o del esquema de pagos, entre las cuales se encuentran: Cambio de la tasa de interés establecida para el plazo remanente del crédito. Cambio de moneda. Unidad de cuenta.

#### *Crédito renovado.*

Es aquella operación en la que se prorroga el plazo del crédito durante o al vencimiento del mismo, o bien, éste se liquida en cualquier momento con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma Institución.

#### *Pago sostenido del crédito.*

Cumplimiento de pago del acreditado sin retraso, por el monto total exigible de capital e intereses, como mínimo de tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito o, en caso de créditos con amortizaciones que cubran períodos mayores a 60 días naturales, el pago de una exhibición.

#### *Suspensión de intereses.*

Se deberá suspender la acumulación de los intereses devengados de las operaciones crediticias, en el momento en que el saldo insoluto del crédito sea considerado como vencido.

#### *Traspaso a cartera vencida.*

Si al revisar diariamente la situación de cada crédito de la cartera vigente se determina que cumple con alguno de los supuestos indicados en la definición de cartera vencida que se indica en el subtema “Clasificación en función de su situación”, deberá efectuarse un traspaso a cartera vencida.

Los créditos vencidos que se renueven, en los cuales el acreditado no hubiere liquidado en tiempo la totalidad de los intereses devengados conforme a los términos y condiciones pactados originalmente, y el 25% del monto original del crédito, en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

#### *Traspaso a cartera vigente.*

Si al revisar diariamente la situación de cada crédito de la cartera vencida se determina que han sido liquidados los saldos pendientes de pago (principal e intereses, entre otros), o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplen con el pago sostenido del crédito, deberá efectuarse un traspaso a cartera vigente.

#### *Influencia de la cartera crediticia en el análisis financiero.*

Una de las utilidades más importantes de la clasificación de la cartera crediticia es su evaluación, para ello la normatividad aplicable a las Instituciones de Ahorro y Crédito Popular establece algunas razones financieras para este fin.

#### *Cobertura de cartera vencida.*

Tiene como objetivo medir la correcta estimación de reservas requeridas para cubrir la cartera vencida, el parámetro establecido es 90 %.

Un monto menor de la estimación preventiva de cartera crediticia no sería suficiente para proteger a la Institución sobre la probable recuperabilidad de la cartera vencida.

### *Solvencia.*

Tiene como objetivo medir el grado de protección que la Institución presenta para los depósitos y el capital de sus socios o clientes en el evento de su liquidación, el parámetro establecido es 100 %.

Un porcentaje menor implicaría que los depósitos y capital de los socios o clientes de la Institución no estuvieran cubiertos por activos “sanos” y, por lo tanto, latente el riesgo de pérdida.

### *Índice de morosidad.*

Su objetivo es medir el porcentaje de créditos en riesgo en relación a la cartera de crédito total, el parámetro establecido es 10 %.

Para mantener la buena calidad de los activos de la Institución es imprescindible mantener sólo la décima parte de la cartera crediticia como vencida.

### *Fondeo de activos improductivos.*

Tiene como objetivo medir la proporción de activos improductivos financiados por recursos propios, el parámetro establecido es 100 %.

Para mantener una buena calidad de los activos, se prevé como necesario que los activos improductivos estén financiados por recursos propios.

### *Crédito neto*

Tiene como objetivo medir el porcentaje que representa el total de la cartera de crédito, descontando la estimación para riesgos crediticios con relación al total de activos; el parámetro establecido es entre 70 y 80%.

Las operaciones de crédito son una de las dos unidades de negocio más importantes para la Institución, por lo que se requiere que constituyan las 4 quintas partes del total del activo.

<https://es.slideshare.net/moodlex/calificacin-de-la-cartera-de-crédito-criterios-de-clasificacin#:~:text=Los%20cr%C3%A9ditos%20mayores%20a%20un,ser%C3%A1n%20considerados%20como%20cartera%20vencida.>

### *Pago de los créditos.*

La forma a crédito es una modalidad de pago existente en la economía en la cual este se realiza en un periodo de tiempo posterior al momento de la compra o adquisición y con unos intereses acordados con anterioridad. Satisfacer un compromiso de pago bajo la modalidad a crédito supone que una transacción económica no sea instantánea. Es decir, se produce una demora o espera para la realización del propio pago bajo una conveniencia previa entre los participantes.

Es común que el pago tardío de un bien o servicio adquirido se realice por medio de cuotas o en un pago único al final de un periodo determinado (fecha de vencimiento). En ambos casos es frecuente la existencia de intereses o condiciones pactadas entre acreedor y deudor.



En ese sentido el hecho de pagar a crédito va de la mano de un incremento en el precio teniendo en cuenta los intereses a asumir por parte del adquirente o comprador.

Así, se hace posible disponer en el presente de un producto a cambio de rentas o ganancias futuras.

### *Características del pago a crédito*

Frente a otras modalidades de pago, el abono mediante forma de crédito supone una serie de rasgos principales:

Habitualmente es la modalidad preponderante en compras o transacciones de importes grandes, ya sea por seguridad o por falta de disposición de dichos importes en el momento de la operación. Es común la participación de entidades bancarias y de crédito para la realización de las transacciones. Esta forma de pago dinamiza la economía y estimula el comercio. Además, desincentiva el ahorro al permitir a las familias y empresas adquirir productos antes de contar con la totalidad de su importe de compra. En ocasiones es imprescindible para la compra el desembolso de una parte inicial del importe total a modo de entrada. Un ejemplo claro está en el mercado de la vivienda donde el pago se hace a crédito mediante un crédito hipotecario con entrada inicial obligatoria. Dada la frecuencia de los pagos a crédito múltiples productos han sido desarrollados en el día a día económico, como es el caso de las tarjetas de crédito o los pagarés.

Imaginemos que tenemos que comprar una mesa. Es viernes y recibiremos nuestro salario el lunes. Sin embargo, necesitamos la mesa para estudiar el examen del martes porque la anterior se rompió. Pagar a crédito nos permite (por ejemplo, a través de una tarjeta de crédito) tener la mesa antes de disponer de nuestro salario.

Aunque pagar a crédito presenta interesantes ventajas, debemos tener siempre en cuenta las comisiones y el tipo de interés. Comprar a crédito (sobre todo a través de tarjetas de crédito) puede llegar a ser muy caro y lo recomendable es utilizarlo solo cuando nos compense monetariamente hacerlo.

<https://economipedia.com/definiciones/a-credito.html>

Orden de aplicación de los pagos.

Ejemplo de pago en mora.

No pagué la primera factura de mi Tarjeta de Crédito y la segunda factura me llegó con pago INMEDIATO por valor de \$220.000. ¿Cómo se aplican mis pagos? Si pagas \$220.000 de cuota para la segunda factura, el orden en que se aplican tus pagos será el siguiente:

EJEMPLO DE PAGO REALIZADO		\$220.000
Prioridad de pago	Concepto	Valor
1	Gastos de Cobranza (sí aplica)	\$6.092
2	Interés de mora (sí aplica)	\$1.903
3	Impuestos	\$0

4	Interés corriente	\$25.061
5	Otros Cargos (utilización cajeros, cuota de manejo)	\$33.700
6	Capital en mora (sí aplica)	\$63.563
7	Capital Vigente	\$81.938
8	Cuotas futuras compras y avances (abono a capital)*	\$7.743
*Los abonos adicionales aplican a las transacciones más antiguas, teniendo en cuenta la fecha de aplicación.		

Ejemplo de pago oportuno

Si pago mi Tarjeta de Crédito a tiempo, ¿cómo se distribuyen mis pagos?  
Si pagas \$177.094 de cuota en tu factura, el orden en que se aplican tus pagos será el siguiente:

EJEMPLO DE PAGO REALIZADO		\$177.094
Prioridad de pago	Concepto	Valor
1	Intereses corrientes	\$19.563
2	Otros cargos (utilización Cajeros, cuota de manejo)	\$9.875
3	Capital vigente	\$133.906
4	Cuotas futuras compras y avances (abono capital)*	\$13.750
* Los abonos adicionales aplican a las transacciones más antiguas, teniendo en cuenta la fecha de aplicación.		

<https://www.scotiabankcolpatria.com/politicas/orden-aplicacion-de-pagos>

### *Pagos mínimos.*

Administrar nuestras finanzas es una tarea importante y prioritaria, por lo que no podemos darnos el lujo de tomarlo a la ligera o, peor aún, dejar de cumplir con nuestros compromisos financieros.

Si lleva un manejo adecuado de los pagos que tiene que hacer, este compromiso será fácil de solucionar. En caso de no ser así, su cartera se verá afectada de manera drástica al acumular deudas que parecerán no tener fin.

Un claro ejemplo de este tipo de situaciones puede reflejarse en los pagos que realiza en su tarjeta de crédito. En este caso, los pagos mínimos, de acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), son la cantidad solicitada por el banco en la fecha de corte para que el crédito se considere al corriente. Éstos se calculan de dos formas.

La primera puede ser igual a 1.5% del saldo adeudado al corte (sin compras a meses sin intereses o a pagos fijos) más los intereses y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y la segunda manera es el equivalente a 1.25% del límite de la línea de crédito.

En este sentido, la institución financiera usará ambos cálculos y aplicará el que resulte más alto. Recuerde que el acreedor tiene la obligación de informarle al cuentahabiente cuál de las dos fórmulas usó.

“Si bien es cierto que cubrir el mínimo requerido le permite mantener sano su historial en Buró de Crédito, en realidad no es una buena práctica, pues mientras más pequeños sean los pagos que realiza más tiempo tardará en liquidar su adeudo. Además, como los intereses se van acumulando, al final el monto a pagar será mayor”, refirió la Condusef.

Al respecto, la reparadora de crédito Resuelve tu Deuda aseguró que entre las consecuencias de realizar el pago mínimo se genera un efecto bola de nieve, es decir, sus pagos mínimos poco a poco se harán más grandes y tardaría años en liquidar una deuda que en un inicio era pequeña.

Con ello, corre el riesgo de llegar a un punto donde ni los pagos mínimos sean un monto que pueda cubrir, por lo que es más probable caer en morosidad.

### *Escenarios*

Imagine el siguiente escenario: Si tiene un adeudo de 15,000 pesos, con una tasa de interés de 30%, tendría que efectuar un pago inicial de 1,500 pesos y 47 pagos mínimos de 1,393.21 pesos cada mes. De mantener ese monto, tardaría en liquidarlo tres años y 11 meses, y al final terminaría pagando 23,155 pesos. En cambio, si paga un poco más del mínimo, por ejemplo, un pago inicial de 2,000 pesos y 16 mensualidades de 1,842.63, tardaría un año y cuatro meses, y si pagara un mínimo inicial de 2,000 y otras nueve mensualidades por la misma cantidad, al final su deuda sería de 16,965 pesos, es decir, 1,965 pesos de interés. De esta manera puede darse cuenta de cómo el pago mínimo repercute en sus finanzas. Asimismo, para conocer sobre estos aspectos, beneficios, seguros y comisiones de 120 tarjetas que ofrecen 16 instituciones financieras, la comisión recomendó consultar el Catálogo de Tarjetas de Crédito que se encuentra también en su sitio de Internet, esto con el fin de ayudarlo a tomar una mejor decisión en caso de que piense contratar un plástico.

### Compare opciones

Es importante que antes de que elija una tarjeta de crédito compare las diferentes opciones que existen en el mercado. Sumado a ello, también considere sus posibilidades de pago, ya que ese factor también influirá en su deuda. De acuerdo con la Condusef y Resuelve tu Deuda, sus pagos no deben rebasar 30% de su ingreso mensual.

Por ejemplo, si usted liquida su deuda antes o en la fecha correspondiente de pago, la opción que más le conviene es buscar un plástico con la mejor anualidad, pero si paga sólo el mínimo, lo mejor será adquirir una tarjeta con una tasa de interés baja. Si suele retrasarse y no paga ni siquiera el mínimo en ocasiones, puede buscar una tarjeta con un Costo Anual Total (CAT) bajo.

### *Herramientas para auxiliarse*

La Condusef recomendó a los usuarios de tarjetas de crédito utilizar la Calculadora de Pagos Mínimos que pone a su disposición en el sitio [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). Ahí podrá conocer el importe del pago mínimo, el saldo pendiente y el tiempo que tardaría en liquidar su deuda si sólo se realiza el importe mínimo, siempre y cuando no se efectúen nuevas compras.

Con esa información, la calculadora cuantifica el impacto (tiempo y costo) que resulta de pagar sólo el mínimo.

La Condusef considera que para muchos de los tarjetahabientes resulta difícil entender cómo se calcula su pago mínimo, ya que desconocen las implicaciones que dicho pago tiene sobre el importe de su deuda y el tiempo que les tomará liquidarlo.

Esta herramienta le permitirá conocer la información que las instituciones financieras utilizan para el cálculo del pago mínimo de 159 tarjetas de crédito.

La ventaja de esta calculadora es que su uso es muy sencillo, sólo se requiere seleccionar el nombre de la institución financiera o banco que emite el plástico, el nombre de la tarjeta y capturar las variables básicas del estado de cuenta, como importe de la deuda, tasa de interés, límite de crédito y fecha de corte. Con estos datos, la calculadora le mostrará al tarjetahabiente el importe del pago mínimo, el saldo pendiente a liquidar y el tiempo que tardaría en liquidar su deuda. Además, de manera informativa, presenta la comisión anual que la institución cobra en esa tarjeta, el porcentaje de pago mínimo que aplica en el cálculo y el límite de crédito capturado, el total de comisiones, intereses e IVA que se pagará durante el tiempo en que esté vigente la deuda, además de una gráfica con la distribución porcentual del pago total.

En otro ejercicio realizado por la comisión con la calculadora, se consideró una tarjeta de crédito clásica, con un límite de crédito de 28,000 pesos, un saldo al corte de 12,000 pesos, una tasa de interés de 30% anual y una fecha de corte próxima del 5 de febrero. Resultaría un pago mínimo de 350 pesos y cinco años 11 meses como el tiempo que le llevaría a este usuario liquidar la deuda, misma que será de 27,254.14 pesos, cifra 2.27 veces mayor a lo que se debe (12,000 pesos).

Sin embargo, si este mismo tarjetahabiente simula en la calculadora que pagará el doble del mínimo, 700 pesos, el tiempo para saldar la deuda se reduce a un año 11 meses, pagando 16,539.70 pesos, 1.37 veces lo que se debe. Al respecto, la Condusef también recomendó revisar mensualmente su estado de cuenta y ser conscientes de la deuda que están adquiriendo.

<https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Antes-de-pagar-lo-minimo-de-su-deuda-piense-los-veces-20190505-0068.html>

#### *Pago mínimo y pago para no generar intereses en la tarjeta de crédito.*

Por muchos años la tarjeta de crédito (TDC) para personas físicas ha sido el medio más utilizado para realizar compras a crédito de los principales productos y servicios que se requieren día a día. Las tarjetas son emitidas por una institución financiera a solicitud del cliente y con base en un análisis de crédito se determina el importe de la línea de crédito que podrá utilizarse de forma recurrente.

En lo general, las líneas de crédito realizan un corte mensual, en el que se elabora por el otorgante un resumen de compras, disposiciones de efectivo, pagos, cuotas, comisiones, intereses e IVA del periodo, determinando así los importes de pago mínimo y pago para no generar intereses, pero, ¿cuáles son las diferencias entre estos dos importes?

#### *Pago mínimo*

El pago mínimo es el importe determinado para mantener vigente la línea de crédito asignada y continuar utilizando normalmente el crédito. Hacer este pago lleva implícito que se generará un cargo de intereses conforme a la tasa pactada y del IVA de los intereses reales. Pagar sólo el mínimo aumenta el tiempo para liquidar el crédito e incrementa el costo financiero.

Banco de México (Banxico) definió tres criterios para determinar el importe del pago mínimo, predominando aquel en el que el monto resulte mayor.

Criterio 1. El 1.5% del saldo deudor revolvente al corte más los intereses e IVA.

Criterio 2. El 1.25% del límite de crédito más los intereses e IVA.

En el caso que el pago mínimo sea mayor que el saldo insoluto, se cobrará este último.

El costo financiero está directamente relacionado con el promedio de los saldos diarios, por lo que al efectuar pagos mayores al mínimo se disminuye el promedio de los saldos, teniendo como efecto una disminución en los intereses del periodo.

Criterio 3. La circular de Banxico establece que cada institución podrá determinar libremente el pago mínimo siempre y cuando el importe sea mayor al obtenido por cualquiera de las dos fórmulas propuestas. La tarjeta de crédito BBVA establece en su contrato la posibilidad un pago mínimo máximo del 20% de la línea de crédito, esto aplica en los casos en los que un alto porcentaje del saldo se encuentra en promociones a meses con y sin intereses o efectivos inmediatos.

#### *Pago para no generar intereses*

El importe de este pago considera el total del saldo deudor de la tarjeta de crédito, descontando los saldos que se encuentren en plan de pagos fijos, meses sin intereses y promociones de efectivo inmediato.

<https://www.bbva.com/es/que-es-el-pago-minimo-y-el-pago-para-no-generar-intereses-en-una-tarjeta-de-credito/>

### *Dación en pago.*

La dación en pago alude a la prestación que el acreedor acepta del deudor, liberándolo así de la obligación que los relacionaba, a pesar de no ser este pago lo que el deudor le debía al acreedor. En palabras de la Real Academia Española, la dación en pago consiste en una transmisión, al acreedor o a los acreedores, del dominio de una cosa en compensación de una deuda. No se entenderá pagada una deuda sino cuando completamente se hubiese entregado la cosa o hecho la prestación en que la obligación consistía.

El pago deberá ejecutarse en el lugar que hubiese designado la obligación. No habiéndose expresado y tratándose de entregar una cosa determinada, deberá hacerse el pago donde ésta existía en el momento de constituirse la obligación. En cualquier otro caso, el lugar del pago será el del domicilio del deudor. Opera cuando las partes acuerdan llevar a cabo la satisfacción de un débito pendiente, y el acreedor acepte recibir del deudor determinados bienes de su propiedad cuyo dominio pleno se le transmite para aplicarlo a la extinción total del crédito”.

### *Requisitos se necesitan para optar por una dación en pago.*

Para saldar la obligación en cuestión, se ha de entregar un bien o se ha de llevar a cabo una prestación que no se correspondiera con lo que originalmente se pactó.

Acreedor y deudor han de estar de acuerdo en esta forma alternativa de saldar la obligación que los relacionaba. Es muy importante que el acreedor manifieste su aceptación, dado que no está obligado a hacerlo.

El deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente, aun cuando fuere de igual o mayor valor que la debida.

<https://www.conceptosjuridicos.com/dacion-en-pago/#:~:text=La%20daci%C3%B3n%20en%20pago%20alude,deudor%20le%20deb%C3%ADa%20al%20acreedor>

### *Reestructuración.*

La reestructuración de la deuda consiste en establecer nuevas condiciones en el pago y/o el tipo de interés de la deuda vigente de un agente económico (normalmente un país o una empresa). Para ello, este proceso requiere de una renegociación entre el acreedor y el deudor, normalmente actúa un banco como intermediario.

Es un término muy utilizado en el sector de las finanzas para definir el proceso que se realiza cuando un deudor (normalmente un país o una empresa) no está en condiciones de pagar los compromisos que ha contraído con anterioridad con los acreedores.

Es especialmente frecuente cuando el deudor es un país o una gran corporación, de esta forma se realiza una renegociación de los términos de la deuda vigente, alargando el periodo de pago (estableciendo unas condiciones más cómodas de pago) para intentar reducir el tipo de interés.

#### *Posibles modificaciones en una reestructuración de deuda*

Como comentábamos, la reestructuración incluye generalmente la modificación de los plazos de vencimiento, haciendo que se elimine así la acumulación de deudas a corto plazo y se conviertan éstas en deudas consolidadas a largo plazo; el reescalonomiento de la deuda, es decir, el cambio en las cantidades anuales a pagar para que éstos resulten más uniformes o graduales; y la modificación en los intereses.

<https://economipedia.com/definiciones/reestructuracion-de-la-deuda.html>

#### *Liquidación de deudas.*

La liquidación de deudas es una opción de alivio que le permite liquidar una deuda por un monto inferior al total que adeuda. Usted hace una oferta al acreedor, prestamista o compañía de cobranza por un porcentaje de lo que debe. Después de la negociación, se llega a un acuerdo de conciliación, en el que ellos acuerdan liquidar el saldo restante en la cuenta a cambio de un pago parcial.

Este tipo de alivio de la deuda se ve más comúnmente con las deudas que ya están atrasadas debido a la falta de pago. Esto puede incluir:

Deudas de tarjetas de crédito declaradas incobrables (charge-off)

Cuentas en colecciones, incluidas deudas impagas, servicios públicos, planes de móviles y facturas médicas

#### *Préstamos privados para estudiantes*

Impuestos atrasados adeudados al Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) Si solo tiene una deuda pendiente para arreglar, entonces usted mismo puede encargarse de la negociación. Sin embargo, si tiene varias deudas que pagar, esto a menudo requiere un programa de liquidación de deudas.

#### *Programa de liquidación de deudas.*

Un programa de liquidación de deudas, es un tipo de liquidación de deudas asistida profesionalmente. Usted trabaja con una empresa que negocia acuerdos en su nombre. Primero, lo ayudan a generar los fondos para realizar ofertas de liquidación. Entonces, una vez que tenga suficiente dinero para hacer una oferta efectiva, negociarán por usted.

Un programa de liquidación de deudas es generalmente la solución correcta si tiene varias deudas que necesita liquidar de una vez. Por lo general, esto solo se aplica a la liquidación de deudas de tarjetas de crédito y cuentas en colección. La liquidación de préstamos estudiantiles y la liquidación de deudas tributarias son únicas. Estas dos últimas, las describiremos más abajo.

La negociación en una liquidación de deudas puede funcionar de forma un poco diferente, dependiendo de cómo lo haga y quién inicie el contenido. Hay cuatro formas básicas en que la liquidación de deudas pueda funcionar, Usted puede:

Ponerse en contacto con una empresa de liquidación de deudas para establecer un programa de liquidación de deudas y negociar en su nombre.

Negociar la liquidación de deudas por su cuenta

Trabajar con un abogado de liquidación de deudas.

Responder a una carta de liquidación de deudas de un colector.

#### *Recomendaciones.*

Por empezar, debe tener fondos disponibles para hacer una oferta de liquidación

Luego, usted o su equipo de negociación de deudas, contactan a cada acreedor, prestamista o cobrador, para hacerles una oferta de liquidación.

Habrán algunos vaivenes hasta llegar a un acuerdo de solución final. Una vez que el acuerdo esté en vigencia, usted realiza el pago. Por lo general, se entrega como una sola suma global. Después de que reciban los fondos, ellos descargan el saldo restante en su cuenta. La cuenta se cierra y el acuerdo se informa a las agencias de crédito. Esto crea un elemento negativo en su reporte de crédito que permanecerá durante siete años. El reloj comenzará desde que se perdió el primer pago en la cuenta original

<https://www.debt.com/es/liquidacion-de-deudas/>

#### *Renta diferida y anticipada.*

La renta diferida.

Es aquella cuyo valor inicial se calcula con anterioridad al comienzo de la renta.

Por ejemplo: calculo hoy el valor de un contrato de alquiler que se va a poner en vigor dentro de 6 meses.

La renta anticipada.

Es aquella en la que se calcula su valor final en un momento posterior a la finalización de la renta.

Por ejemplo: calculo hoy el valor de una serie de depósitos mensuales que fui realizando en un banco y que finalicé hace unos meses.

En la modalidad de renta diferida, lo que varía respecto es el cálculo del valor inicial, ya que el valor final coincide con la terminación de la renta.

En la renta anticipada, la peculiaridad está en el cálculo del valor final, ya que el valor inicial coincide con el comienzo de la renta.

Una renta diferida puede ser una renta temporal (prepagable o pos pagable), o una renta perpetua (también prepagable o pos pagable).

Por su parte, la renta anticipada sólo puede darse en rentas temporales, nunca en el supuesto de rentas perpetuas, ya que estas no terminan nunca.

<https://www.aulafacil.com/cursos/matematicas/financieras/renta-diferida-y-anticipada-128523#:~:text=La%20renta%20anticipada%20es%20aquella,que%20finalic%C3%A9%20hace%20unos%20meses.>



### *Buró Nacional de Crédito.*

El estar en el Buró de Crédito, no necesariamente se trata de algo negativo. Lo que significa es que has tenido algún servicio crediticio o préstamo que reporta a esta entidad. Lo que sí es importante es estar alerta de nuestra actividad en el Buró de Crédito, manteniendo vigilada nuestra calificación y poder sacarle provecho a nuestros resultados.

Debes, entonces, saber que el Buró de Crédito no es, en absoluto, una lista negra. Desde hace años, muchas personas creen que estar en Buró de Crédito, implica que están en este pues no pagan o deben un préstamo, pero, como bien mencionamos, no necesariamente es así.

El Buró de Crédito, es una sociedad de Información Crediticia, y otra que opera en México es conocida como Círculo de Crédito. Ambas son empresas privadas formales, a las cuales, otras entidades bancarias o financieras, les reportan información sobre los préstamos otorgados y los historiales crediticios de los usuarios, esto con la finalidad de poder mantener en la mira el riesgo de los propios otorgantes de créditos. Estar en el Buró de Crédito, no siempre es algo negativo, ya que todo dependerá de tu comportamiento para pagar los créditos solicitados.

Las entidades financieras prestamistas, usan los registros de personas físicas y morales que están reportadas ante el Buró de Crédito, esto les permite evaluar y determinar si se te puede otorgar el préstamo o no, siempre considerando otros factores importantes tales como tus ingresos mensuales, otros créditos, edad y otros datos personales.

En el Buró de Crédito aparece tu información crediticia tanto de créditos de consumo empresarial, automotriz o hipotecario, hasta alguna tarjeta departamental, servicio telefónico de pos pago, televisión de paga, entre otros. Es importante mantener al día los pagos de este tipo de servicios, puesto que tu comportamiento se verá reflejado en tu historial crediticio.

Considera que las instituciones que te otorgan el crédito, reportan mes con mes la puntualidad con la que los créditos son pagados por los usuarios, por lo que, en caso de presentarse retrasos, estaremos afectando nuestra calificación y por lo tanto nuestro historial crediticio.

Ten en cuenta que una buena calificación, te abre las puertas a futuros créditos de menores tasas y comisiones, en cambio si tienes un comportamiento negativo, corres el riesgo de no poder solicitar algún otro en el corto o mediano plazo.

### *Score en el Buró de Crédito*

Se recomienda solicitar un reporte de tu historial crediticio de forma periódica, así puedes detectar, incluso, si existen préstamos bajo tu nombre que no hayas solicitado, otros pagos mal reportados o consultas a tu historial a las cuales tu no diste autorización.

Por ley, tienes permitido solicitar tu reporte de crédito sin costo una vez al año. Hay otros servicios del Buró de Crédito como «Mi Score», donde se resume tu historial crediticio donde tu comportamiento se evalúa bajo una puntuación que va desde los 400 hasta los 850 puntos, lo que te dará una mejor visión de tu comportamiento y la posibilidad de acceder a futuros productos crediticios en financieras e instituciones bancarias. Este trámite tiene un costo de 58 pesos.

Si por tu parte, no has solicitado un crédito y aún no apareces en buró, puedes solicitar un préstamo personal inmediato como Kueski, una sencilla forma de obtener hasta 2,000 pesos, en minutos, con la posibilidad de poder adquirir otros productos financieros en otros bancos en un futuro e iniciar una actividad financiera de buena forma, a partir de los pagos puntuales de tu préstamo.

<https://kueski.com/blog/finanzas-personales/dinero-economia/buro-de-credito/>

### *Círculo de Crédito.*

Círculo de Crédito es una empresa privada que recibe información de cada banco y entidad financiera que otorga créditos y la transforma en un historial que archiva con el nombre de la persona (física o moral) que lo solicitó.

De esta forma va recaudando datos que comparte a través de un reporte a las empresas que están analizando otorgar un financiamiento. Esto ayuda a conocer el comportamiento del cliente para tomar una decisión.

Cabe aclarar que, Círculo de Crédito (Círculo de Crédito, S.A. S.I.C), es una de dos Sociedades de Información Crediticia que existen en México, la otra es Buró de Crédito (Trans Unión de México, S.A. S.I.C)

### *El reporte del Buró de Crédito aparece en el del Círculo de Crédito.*

Si, al momento de solicitar un crédito tu historial fue verificado y en el reporte aparece Círculo de Crédito en lugar de Buró de Crédito, no tienes de qué preocuparte, ya que ésta simplemente es una opción alterna al famoso "Buró".

La diferencia entre estas dos sociedades de información crediticia (Buró y Círculo de Crédito), simplemente es la marca y que cada una compite por sus propios medios para ofrecer una mejor calidad en su servicio, de esa manera los otorgantes de crédito y las personas físicas pueden elegir una de ellas al momento de realizar sus reportes o consultas de información.

Debes saber que independientemente de cual "Buró" uses, la información que se obtiene al hacer la consulta es prácticamente la misma, pues ambas empresas comparten información.

Círculo de Crédito es la empresa a la que acuden las instituciones financieras a pedir referencias de ti cuando te acercas a solicitar un crédito, así conocen tu comportamiento crediticio y eso influye en su decisión final.

Círculo entrega a las instituciones un reporte, el cual contiene:

- Número de créditos que se han tenido.
- Comportamiento de pago (cómo y cuándo pagas, número de retrasos).
- Cuánto tiempo se han retrasado los pagos.
- Cuándo se volvió a pagar puntualmente.

- Cantidad del crédito otorgado.
- Monto del último pago y saldo deudor.
- Para que no existan dudas, Círculo funciona de la misma manera que Buró y presta los mismos servicios, pero son instituciones independientes.
- Servicios ofrece Círculo de Crédito.
- Reporte de Crédito Especial.

Documento en el que se informa sobre las consultas que los otorgantes de crédito realizan a tu historial. En él se ve reflejado cuáles son los créditos que tienes y has tenido, así como tus comportamientos de pago.

Alertas: ¡denominadas bajo el nombre de Avísame Más!, es un servicio de notificaciones cuyo objetivo es informar a los usuarios, de manera inmediata (vía correo electrónico), por cada cambio que presente su historial.

Calificate: es el score que, basado en tu comportamiento, calcula tu posibilidad de caer en incumplimiento de pago en los próximos 24 meses. Este servicio brinda las razones por las que obtuviste esa calificación.

Reclamaciones: si estás inconforme con tu Reporte de Crédito Especial, tienes derecho a 2 reclamaciones al año gratuitas. Si es respecto a un crédito, esta incluirá la leyenda "Registro Impugnado" hasta que concluya el trámite de la misma.

#### *Consultas al Círculo.*

Por ley, cada persona tiene derecho a un Reporte de Crédito Especial gratis al año (siempre y cuando la entrega sea por email o en la sucursal de Atención a Clientes); después, por cada consulta dentro del mismo periodo se deberá pagar.

El proceso más común para solicitar tu reporte es por internet (correo electrónico). Para ello, debes ingresar al sitio web de Círculo de Crédito y dar clic en la pestaña de Reporte de Crédito Especial. Finalmente, completando 3 pasos (que te explican en la página), obtendrás tu reporte. Información personal: Deberás completar una solicitud con algunos datos que servirán para identificarte y así evitar el robo de identidad.

Información crediticia: Después, es necesario que confirmes si actualmente tienes algún crédito (hipotecario, automotriz, tarjeta de crédito, etc.) Confirmación de pago: Tienes que agregar un método de pago. Puede ser tarjeta de crédito o débito, depósito bancario, PayPal, o en tiendas Oxxo. Toma en cuenta que debes ingresar una forma de pago para completar el proceso; si es tu primer reporte del año, se anulará el cobro.

Aún puedes solicitar crédito si tienes mal historial: existen productos financieros llamados "Tarjetas Garantizadas" que se ofrecen para personas con problemas en su historial. Las instituciones que cuentan con estos plásticos los ofrecen con una línea de crédito que depende del monto que deposites (es necesario dejar un monto en garantía), y al hacer un uso adecuado de la tarjeta se reparará el historial más rápidamente.

Independientemente de la empresa que utilices para solicitar tu reporte, la información que recibas será la misma, ya que ambas instituciones comparten sus datos.

Muchas personas aún desconocen que sus registros crediticios se borran después de cierto tiempo, el cual dependerá del valor de la deuda estimado en UDIS (un UDI equivale a \$6.5 aproximadamente): deudas de 25 UDIS o menos (\$162.5 o menos) se eliminan en 1 año; entre 25 y 500 UDIS (\$162.5 - \$3,250) se eliminan en 2 años; 500 y 1,000 UDIS (\$3,250 - \$6,500) se eliminan en 4 años; de 1,000 y hasta 400 mil UDIS (más de \$6,500 - menores a \$2.4 millones) se eliminan en seis años siempre y cuando no se encuentre en proceso judicial.

<https://blog.kardmatch.com.mx/circulo-de-credito-gratis>

### *Cobranza extrajudicial ilegal*

*La cobranza extrajudicial ilegal es un delito.*

Ante la publicación de las reformas al Código Penal Federal, Artículo 284 bis, en donde se establece sancionar de uno a cuatro años de prisión y multa de cincuenta mil a trescientos mil pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) brindará información y asesoría a los usuarios que presenten reclamaciones ante el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO).

Hay que recordar que el REDECO, además de ser un registro de los despachos con los que las instituciones financieras trabajan para el cobro de su cartera, también permite a los usuarios presentar una queja ante las malas prácticas de cobro, las cuales están clasificadas en 21 causas de reclamación.

Sin embargo, con dicha reforma al Código Penal, sólo cuatro de las causas de reclamación establecidas por el REDECO pueden ser tipificadas como delito, las cuales son las siguientes:

Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

Envía documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.

Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas.

Utiliza nombre o denominación que se asemeja a una institución pública.

<https://www.gob.mx/condusef/es/prensa/cobranza-extrajudicial-ilegal?idiom=es>

### *Valor residual.*

El valor residual contablemente se define al valor final de un activo al final de su vida útil después de su depreciación y amortización, es decir, una vez que haya perdido su valor tras haber sido utilizado durante un tiempo determinado.

La mayoría de los activos tienen un valor al principio de su vida útil y pierden valor con el tiempo debido a la obsolescencia y el uso. El valor residual de un activo consiste en un cálculo de estimación de cuál será su valor una vez transcurrido un determinado periodo.

### *Importancia del valor residual de un activo.*

En primer lugar, es muy importante conocer el valor residual de un activo porque nos permitirá conocer si tendrá algún valor en el mercado una vez haya acabado su vida útil, y por tanto, si se podrá vender. La vida útil es el periodo de tiempo durante el cual se espera que se pueda amortizar el activo.

El valor residual también nos permite realizar una comparación entre los activos de una misma empresa. El valor residual será más alto si el activo puede ser vendido o reutilizado, como por ejemplo un piso, y será muy bajo o nulo si el activo no puede aprovecharse de ninguna manera, como por ejemplo una máquina de 10 años que ha quedado obsoleta.

Por norma general, cuantas más veces pueda ser utilizado un activo, mayor será su valor residual.

Ejemplo del valor residual de un activo. Pongamos que una empresa adquiere un vehículo por importe de 60.000.00 con una vida útil asociada de 5 años. Se estima que al acabar su vida útil se podrá vender por 15.000.00, incluyendo por la venta unos gastos del 10% de ésta. El valor residual se calcularía de la siguiente manera:

Primero debemos calcular el valor actualizado de la venta, para ello sabemos que el tipo de actualización a aplicar es del 5%. Así el valor actual de la venta sería de 11.752,89.

Después debemos calcular el valor residual restando al valor de mercado actualizado (11.752,89€) los gastos de venta (1.175,29€).

Por lo tanto, la estimación del valor residual de este vehículo sería de 10.577,60.

<https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/valor-residual/>

### *Proceso de cobranza eficiente.*

5 claves Debitia.

El proceso de cobranzas eficiente o efectiva tiene por misión transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revertiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. El proceso de Cobranzas eficiente o efectiva, se basa en un proceso ordenado de pasos o etapas, que deberá ajustarse a cada tipo de empresa, industria o país, ya que no todas las empresas son iguales y los morosos tampoco. Todo proceso de cobranza debe ser medido y controlado, por ello es clave utilizar reportes en tiempo real mostrando la evolución de los principales indicadores de cobranzas. Como resultado, en base a estos indicadores o KPI's de cobranza poder ajustar la estrategia de cobranza, ejecutando un plan de cobranza y haciendo eficiente el trabajo del equipo de gestión de cobranza.

Definición del proceso de cobranza:

*El proceso de cobranza, es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio. El proceso de cobranza incluye:*

*Gestión de documentos, facturas, Pagarés, Valores*

*Políticas*

*Indicadores*

*Reportes*

## Proceso o workflow

Organizar y recuperar la cartera vencida de cobranza.

La utilización de políticas, indicadores y reportes de cobranza, permiten medir el desempeño y son el marco a partir del cual podemos planificar la gestión de cobranzas y ejecutarla mediante una estrategia de cobranza. Eso permitirá definir y estandarizar procesos de cobranza, medirlos y controlarlos.

Proceso de Cobranza en forma eficiente o efectiva:

- Gestionar la información relevante de deudas para agilizar las cobranzas.
- Definir las Políticas, Técnicas, Procesos y Reportes de Cobranzas mediante un plan de cobranza.
- Automatizar el proceso de contacto con el cliente mediante un sistema de cobranza.
- Automatizar el envío de recordatorios mediante un proceso automatizado de avisos.
- Coordinar nuestro equipo de trabajo, para facilitar la recuperación de la cartera de cobranzas.
- Coordinar acciones y negociaciones que aplicaremos sobre los clientes morosos.
- Darle herramientas al equipo de gestión, basada en un plan y estrategia de cobranza.
- Utilizar reportes de cobranza basados en indicadores o KPI's de cobranzas poder ajustar las estrategias de cobranzas.

Las 5 etapas para realizar el Proceso de Cobranzas eficiente o efectiva:

Proceso y análisis de la información de cobranzas, organizar y validar la información posteriormente. Segmentar de la cartera de cobranzas y organizar los clientes a gestionar mediante un plan de cobranzas Definir y automatizar las estrategias cobranzas y de contacto a los clientes mediante un proceso de avisos digitales. Ejecutar la campaña de contacto, basado en la estrategia pre definida de cobranza, de acuerdo al plan de cobranza Realizar un control del proceso, medir y controlar la gestión del proceso de cobranza.

El proceso de cobranzas eficiente, se logra coordinando el equipo de trabajo.

Con el conjunto de acciones y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de créditos o deuda vencidos. La base del Proceso de cobranzas es la coordinación. Es por eso que debemos automatizar el envío de mails, SMS, o WhatsApp dentro de una estrategia integrada y coordinada, controlada por un plan de cobranza. Que permita la autogestión de los clientes mediante la utilización de Landing pages y chatbots de whatsapp.

La falta coordinación, de comunicación e integración entre los distintos equipos y áreas de la empresa, sumado al deficiente contacto con los clientes morosos hace que el proceso de cobranzas sea arduo. Si a esto le sumamos que su equipo se encuentra trabando en forma remota, coordinar la cobranza mediante un proceso organizado, se vuelve fundamental.

La clave es ejecutar el Proceso de Proceso de cobranzas mediante etapas:

En la medida en que la intención de pago disminuye, también se reduce la posibilidad de recobrar la deuda. En consecuencia, las acciones de cobro deben ser más fuertes y de mayor impacto. Es necesario utilizar campañas de acciones y mensajes para incentivar al cliente a que pague la deuda o servicio impago, ofreciéndole la posibilidad de pagar e informar si ha tenido problemas con el servicio, atención o producto.

Muchas veces un problema en el proceso comercial, de entrega o aceptación del servicio entorpece el proceso de cobranza. Los canales de comunicación deben permitir una interacción con el cliente de forma de resolver cualquiera de estos eventos que entorpecen la cobranza. La Gestión y Negociación personal permiten coordinar los cursos de acción y los pasos para llevar al cliente por el camino de llamada, contacto, compromiso y pago. Este proceso tiene que respetar la particularidad de cada industria y el tipo de clientes con los que interactúa la empresa.

*Etapas para hacer o realizar un Proceso de Cobranza Eficiente.*

- Procesar y analizar la información de cobranza, organizar y validar la información
- Disponer de una política documentada, permitirá definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos
- Ese procedimiento debe ser conocido y utilizado por el área de cobranzas
- El proceso de cobranza se inicia en el momento que se emite la factura
- La política debe incluir un proceso previo de análisis crediticio
- La validación de datos de facturación, con los detalles que eviten la impugnación
- Incluir un proceso de aceptación de la factura
- Tener el OK del proceso comercial de orden de pago con una orden de compra previa
- Especificar los medios de pago y su recepción.
- Segmentar de la cartera de cobranza.
- Organizar los clientes a gestionar

El equipo de gestión y las acciones automáticas de contacto se deben concentrar en los clientes que más impacto tendrán para la cobranza. La segmentación es el paso previo a interactuar con nuestros clientes, es un paso muy importante debido a que la estrategia de gestión de cobranza, la aplicaremos sobre los clientes previamente segmentados.

Definir y automatizar la estrategia de contacto, de avisos y reclamos con los canales y la priorización de contacto de los clientes para realizar una cobranza eficiente.

La estrategia de cobranza permite definir las acciones a aplicar en cada segmento o etapa de gestión. Los clientes van evolucionando en las distintas etapas de gestión y los recursos se van a ir asignando para maximizar la gestión en cada una de ellas, minimizando los costos a fin de realizar una asignación inteligente de los recursos. Debemos comenzar analizando los recursos con los que contamos pues definen el marco de

gestión y su alcance Los canales de comunicaciones con los que disponemos Automatizar los canales digitales, coordinando SMS, mail, chatbot de WhatsApp.

#### *Utilizar las llamadas personales como complemento*

- Ejecutar la campaña de contacto, basado en la estrategia pre definida
- Eligiendo los canales en que queremos contactarlos y la coordinación y seguimiento a las acciones previas.
- De esta manera, elegir con mayor precisión los canales de comunicación y las soluciones de pago que más se ajusten a sus necesidades.
- Contactar a los clientes por distintos canales coordinados, automatizados, incluyendo chatbots de WhatsApp y llamadas telefónicas.
- Gestionar con todos los canales de contacto en forma omnicanal, respetando el plan de cobranzas
- Que incluya las llamadas telefónicas en base al status de cada cliente y las prioridades en la cobranza
- Controlar el plan de cobranza de acuerdo a la definición estratégica.
- Realizar un control del proceso, medir y controlar la gestión del proceso de cobranza
- Todo proceso de cobranzas debe ser medido y controlado
- Utilizar reportes en tiempo real mostrando la evolución de los principales indicadores de cobranzas.
- En base a estos indicadores o KPI's de cobranza poder ajustar la estrategia de cobranzas
- Haciendo eficiente el trabajo del equipo de gestión de cobranzas.

#### *Medir y mejorar las cobranzas.*

Todo proceso de cobranza debe ser medido y controlado, por ello es clave utilizar reportes en tiempo real mostrando la evolución de los principales indicadores de cobranzas. En base a estos indicadores o KPI's de cobranza poder ajustar la estrategia de cobranza, haciendo eficiente el trabajo del equipo de gestión de cobranza.

Los Beneficios más importantes de realizar un Proceso de Cobranzas en forma organizada y efectiva son:

- Automatizar la gestión de cobranzas en forma efectiva
- Contactar con inteligencia previa a sus clientes.
- Interactuar con ellos y ahorrar permitiendo la autogestión mediante chatbots o portal de clientes.
- Coordinar los canales digitales de contacto mediante estrategias preestablecidas, recurrentes y automáticas.
- Aplicar las políticas y procesos de contacto definidas
- Automatizar la a estrategia de cobranzas y el trabajo remoto.
- Estableciendo el orden y la priorización.



- La distribución de tareas.
- La supervisión de sus colaboradores.
- Medir la gestión individual mediante tableros y reportes.

<https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/>

### *Estrategias efectivas para agilizar tu proceso de cobranza.*

Las micro, pequeñas y medianas empresas son el pilar financiero de nuestro país, constituyendo el 95% del total de las empresas en México y generando ingresos equivalentes al 52% del Producto Interno Bruto. A pesar de ser una fuente muy importante en la economía nacional, las PYMES no siempre cuentan con los recursos necesarios para impulsar su desarrollo, enfrentándose con esto a múltiples conflictos que afectan en gran medida.

Uno de los problemas más comunes dentro de las empresas es el control del flujo de efectivo, específicamente lo relacionado con el proceso de cobranza; vender pero no cobrar a tiempo pone en peligro el equilibrio financiero de la empresa, lo que a su vez puede provocar la suspensión de otros pago o hasta la quiebra.

### *Estrategias.*

- Enviar facturas de inmediato.

No expedir las facturas inmediatamente genera un retraso en los pagos y provoca que los clientes se queden con la idea de que tienen más tiempo para pagar.

- Dar seguimiento.

Es importante dar un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos. Para ello, se debe asignar a alguien responsable que vigile todo el proceso de cobranza.

- Definir una política de crédito y cobranza.

Es importante establecer desde el principio las políticas de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago.

- Dar opciones de pago.

Ofrecer al cliente variedad de formas de pago (efectivo, cheque, transferencia, etc.), esto evitará excusas y facilitará la cobranza.

- Contar con un registro actualizado.

Armar un calendario de cobranzas con la información necesaria actualizada como número de factura, monto, plazo, contacto, etc. Como nota adicional, te recomendamos también aprovechar la tecnología disponible que te puede ayudar a controlar tus finanzas. Un software administrativo te permitirá administrar tus cuentas por cobrar y por pagar de la manera más práctica, sencilla y accesible.

Asegúrate también de generar reportes detallados de tus cobros, registro de ventas, compras a crédito y llevar un control exacto de los saldos.

<https://blog.bind.com.mx/5-estrategias-efectivas-para-agilizar-tu-proceso-de-cobranza>

### *Seguridad de la información.*

Es una necesidad básica ya que se encuentra implícita en la prevención de la vida y las posesiones, haciéndola tan antigua como estas.

La necesidad de comunicarnos a través de una red compleja, donde la implementación de un sistema informático puede solucionar el problema de velocidad de procesamiento, pero puede crear problemas como el del personal remplazado por la tecnología, que descontentos pueden generar un problema de seguridad interna.

El ámbito de la seguridad no puede circunscribirse sólo a los accesos, a los equipos o a la recepción de una organización, por lo que debe iniciar por su razón de ser, su negocio o función, como tal.

Podríamos igualar en importancia un archivo interceptado por un hacker a un fax o una base de datos de clientes y proveedores, archivos contables, etc., retenidos o destruidos por un empleado molesto o peor aún, la extracción de nuestra base de datos para venderlas a alguna empresa o gobierno extranjero. A final de cuentas el efecto es el mismo. Pérdida de información, sólo que el primero requirió del uso de la tecnología para poder obtenerlo, mientras que, en los siguientes casos, el esfuerzo fue mínimo y el costo para la institución u organización, probablemente muy alto.

Aquí comienza la distinción entre “seguridad de la información” y “seguridad informática”, donde la segunda es parte indispensable de la primera y ambas se complementan a través de políticas y procedimientos.

Existen instituciones internacionales que se dedican a elaborar estándares que sirven de base para la regulación del comportamiento seguro tanto en las instituciones como en las organizaciones y empresas. De hecho, para poder ser norma, tiene que ser dictada por una autoridad, que sea confiable y reconocida. Tal es el caso de ISO, BS, COBIT, ITIL, etc.

El término seguridad, se entiende como el vigilante que “guarda” los accesos a las instalaciones (seguridad física) o como los sistemas, dispositivos o aplicaciones informáticas, usados como “defensa” contra virus o intrusos, protegiendo nuestros “bienes informáticos” (seguridad lógica).

La falta de capacitación en el manejo de los sistemas de cómputo, puede hacer que un usuario inexperto, “permita” la entrada a “extraños” a las redes institucionales, a través de programas de p2p, chat en línea o troyanos cargados por visitar sitios “atractivos” en la web.

Otro detalle muy importante es el hecho de que se confunda a menudo el término de seguridad de la información, con el de seguridad informática, por lo que la mayoría de las veces se le “encarga” a la dirección, gerencia o departamento de informática el que se haga cargo de la seguridad de la información.

Cuando hablamos de normas de seguridad, también debemos asociar el término de penalización, ya que toda violación de la normatividad, deberá tener una consecuencia que permita que un potencial infractor lo piense más de dos veces, antes de cometer un error.

Para poder lograr esto, es importante tomar en cuenta algunos aspectos básicos que deben considerarse en un esquema de seguridad basado en normas.

#### *Seguridad.*

Política de seguridad.

Permite dirigir y determinar acciones de apoyo, compromiso y dirección, a fin de lograr metas de seguridad de la información, debiendo incluir:

Documentación de la política de seguridad de la información.

Es un juego de implementaciones independientes, con información conceptual que determina las metas de seguridad de la organización. Este documento, junto con una jerarquía de normas, pautas, y procedimientos, ayuda en la implementación, fortaleciendo los estatutos de la política.

#### *Propiedad y revisión.*

Debe existir un compromiso de continuidad de la documentación de la política de Seguridad de la Información, estableciendo responsables (Comité de Seguridad) y agendas de revisión.

#### *Seguridad orgánica.*

Las directivas de la Seguridad Orgánica, requieren de la creación de una guía que permita la creación, sustento y administración de la infraestructura de seguridad incluyendo:

Foro de Seguridad de la Información.

Proporciona un comité multi-disciplinario enfocado a discutir y diseminar la información sobre seguridad que se emite, a lo largo de la organización.

Funcionario de Seguridad del Sistema de Información.

Actúa como un punto central de contacto para los problemas de seguridad de información, dirección, y decisiones.

Responsabilidades de Seguridad de información.

Se asignan responsabilidades de seguridad de información individuales inequívocamente y se detallan dentro de las descripciones del trabajo.

Procesos de autorización.

Asegura que las consideraciones de seguridad se evalúen y las aprobaciones se obtengan para un nuevo y modificado sistema de procesamiento de la información.

Especialista en Información.

Mantiene relaciones con especialistas independientes, accediendo a la experiencia no disponible en la organización.

Cooperación orgánica.

Mantiene la relación entre compañeros, información compartida y las autoridades que reglamentan en forma local.

Revisión independiente.

Mecanismos para permitir revisiones independientes, sobre la efectividad de la seguridad.

#### *Acceso a terceros.*

Mecanismos para regular la interacción con terceros dentro de la organización basados en los requisitos del negocio.

#### *Outsourcing.*

Los contratos de outsourcing de la organización deben tener requisitos de seguridad claros.

Clasificación de recursos y Controles.

La Clasificación de recursos y controles determina la capacidad de la infraestructura de seguridad para proteger los recursos de la organización, incluyendo:

Responsabilidad e inventario- Estableciendo los mecanismos para mantener un inventario exacto de recursos, estableciendo la propiedad y responsiva de todos los recursos.

Clasificación- Establece los mecanismos para clasificar recursos de acuerdo al impacto en el negocio u operación de la organización.

Identificación- Identificando los recursos acorde a las normas que los cubren.

Manipulación – Manejo de estándares; Incluyendo su introducción, Transferencia, Remoción, y disposiciones de todos los recursos; Basados en la clasificación de recursos.

#### *Seguridad del personal.*

Las directivas de control de la Seguridad del Personal de una organización, debe poseer la habilidad de reducir los riesgos inherentes dentro de las interacciones humanas, incluyendo:

Protección del Personal - Políticas dentro de la estructura legal y cultural que determinan la calificación y conveniencia de aquel personal con acceso a los recursos de la organización. Esta estructura puede basarse en las descripciones del trabajo y/o clasificación de los recursos.

#### *Responsabilidades de seguridad*

El personal debe ser claramente informado sobre sus responsabilidades de seguridad de la información, incluyendo los códigos de conducta y acuerdos de confidencialidad.

Los términos y condiciones de empleo - El personal debe ser informado claramente sobre sus responsabilidades de seguridad de información como una condición de empleo.

Entrenamiento - El conocimiento de seguridad de la información obligatoria dirigida a todos los empleados, incluyendo nuevas contrataciones y empleados establecidos.

Recursos - Un proceso formal para tratar con las violaciones a las políticas de seguridad de la información Seguridad física y Medioambiental.

Directivas de control de riesgos sobre la seguridad Física y Medioambiental inherentes a las premisas de la organización, incluyendo:

*Localidad* - Deben analizarse premisas orgánicas respecto a los riesgos medioambientales.  
*Perímetro de seguridad físico* - Las premisas del perímetro de seguridad física, deben definirse claramente. Las premisas dadas pueden tener zonas múltiples basadas en nivel de la clasificación u otros requisitos de la organización.

*Control de acceso* - Las brechas en el perímetro de seguridad físico deben tener los controles de acceso/salida apropiados, correspondientes con su nivel de clasificación.

*Equipo* - los equipos deben mencionarse dentro de las premisas para asegurar la integridad y la disponibilidad, tanto física como medioambiental.

*Traslado de recursos* - Los mecanismos para rastrear la entrada y salida de recursos a través del perímetro de seguridad.

*General* - las políticas y normas, como la utilización equipo, el almacenamiento seguro, y el principio de "escritorio limpio", deben existir para gobernar la seguridad operacional dentro del área de trabajo.

*Administración de Comunicaciones y Operaciones.*

Las directivas de control de la administración de Comunicaciones y Operaciones de una organización, es la habilidad para asegurar el correcto y seguro funcionamiento de los recursos, incluyendo:

*Procedimientos operacionales* - el juego comprensivo de procedimientos, en apoyo de normas de la organización y las políticas.

*Control de cambios* - El proceso para manejar y controlar los cambios en la configuración, incluyendo los cambios en el Sistema de Administración de la Seguridad de la Información.

*Administración de incidentes* - es el mecanismo para asegurar la respuesta oportuna y eficaz ante cualquier incidente de seguridad.

*Segregación de responsabilidades* - la segregación y rotación de responsabilidades, minimizan la posibilidad de colusión y la exposición sin control.

*Capacidad de Planeación.*

Es el mecanismo para supervisar y proyectar la capacidad de la organización, para asegurar la disponibilidad de los recursos, ininterrumpidamente.

*Aceptación del sistema* - es la metodología para evaluar los cambios en el sistema para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad continuas.

*Código malicioso* - son los controles para disminuir el riesgo de introducción de código malicioso en los sistemas.

*Lineamientos Internos.* - son las políticas, normas, pautas y procedimientos para dirigir las actividades y quehaceres rutinarios como respaldos programados y logging.

*Administración de la red* - son los controles para gobernar la operación segura de la infraestructura de redes.

*Manejo de los Medios* - son los controles que determinan el manejo seguro y la disposición de medios de almacenamiento de la información y la documentación.

*Intercambio de información* - son los controles para gobernar el intercambio de información, incluyendo los contratos con el usuario final, contratos del usuario y mecanismos de transporte de la información.

*Control de acceso.* - Las directivas de Control de acceso constituyen la habilidad de una organización para controlar el acceso a los recursos, basándose en los requisitos de seguridad del negocio, y que incluyen:

Requisitos del Negocio - Son las políticas que controlan el acceso a los recursos de la organización, basándose en requisitos del negocio y lo que se "necesita saber".

*Administración de usuarios* - Son los mecanismos para:

- Registrar y deshabilitar usuarios
- Control y revisión de accesos y privilegios
- Administración de Passwords Responsabilidades del usuario - informando a los usuarios de sus responsabilidades en el control de acceso, incluyendo el uso de contraseñas y acciones sobre el equipo desatendido.

Control de acceso a la red - Es la política sobre el uso de los servicios de la red, incluyendo los mecanismos (cuando sea apropiado) para:

- Autenticar Nodos
- Autenticar a los usuarios externos
- Definición de Rutas
- Control de dispositivos de Seguridad de la Red
- Mantenimiento de segmentación de la Red
- Control de las conexiones de Red
- Mantenimiento de los servicios de seguridad de la Red Control de acceso al Host –Establecen los mecanismos (cuándo es apropiado) para:
- Identificar automáticamente las terminales
- Asegurar el acceso (log-on)
- Autenticar a los usuarios
- Administrar Passwords

- Asegurar las utilidades del Sistema
- Proporcionar la capacidad de coacción del usuario, como "botón de pánico"
- Habilitar terminales, usuarios o conexiones interrumpidas
- Control de acceso a la aplicación - Limita el acceso a aplicaciones basadas en tipo de usuario o niveles de autorización de la aplicación.

*Monitoreo de Acceso* - son los mecanismos para supervisar el acceso al sistema, así como su uso, para descubrir actividades no autorizadas.

*Informática móvil* - establece las políticas y normas para proteger los recursos informáticos portátiles, como laptops y proyectores, garantizando el acceso seguro y estableciendo las responsabilidades del usuario.  
Desarrollo de Sistemas y Mantenimiento.

Las directivas de control en el desarrollo de sistemas y el mantenimiento representan la habilidad de una organización para asegurar el uso de controles de seguridad apropiados, incluyendo:

Requerimientos de Sistemas de Seguridad - Incorporando consideraciones de seguridad de la información, dentro de las especificaciones de cualquier sistema a desarrollarse o adquirirse.

Requisitos de seguridad de aplicación–las corporaciones información seguridad consideraciones en la especificación de cualquier desarrollo de la aplicación o procuración.

Criptografía – Políticas, Normas y procedimientos que determinan el uso y mantenimiento de controles criptográficos.

Sistemas de Integridad – mecanismos para controlar el acceso, verificar la integridad de los datos y programas operativos, incluyendo procesos de seguimiento, evaluación y la incorporación de facilidades de actualización y “parches”.

Seguridad en Desarrollos – Integra Control de Cambios y revisiones técnicas en los procesos de Desarrollo.

Administración de la Continuidad del Negocio (BCM).

Las directivas del control de Administración de la Continuidad del Negocio (BCM), de una organización, es la habilidad de contrarrestar las interrupciones en la operación normal, e incluye:

Planeación de Continuidad del Negocio (BCP) – es la estrategia de continuidad del negocio, con base en un Análisis e Impacto o RIESGO.

Pruebas de Continuidad del Negocio (BCT) – Son las pruebas y la documentación de la estrategia de continuidad del negocio. En esta parte los procedimientos son probados y corregidos cíclicamente.

Mantenimiento de la Continuidad del Negocio (BCM) - Identifica cuán apropiada es la estrategia del Plan de Continuidad del Negocio, así como su revaloración y mantenimiento.

Cumplimiento El control del Cumplimiento proporciona a la organización, la habilidad de continuidad para cumplir con la regulación, estatutos, contratos y requerimientos de seguridad, incluyendo:

Requerimientos Legales – creación de consciencia sobre:

- Legislación de relevancia
- Derechos de propiedad intelectual

- Registros de Salvaguarda de la Organización
- Privacidad de la Información
- Prevención del mal-uso de la información
- Regulación sobre criptografía
- Recolección de Evidencia.

Requerimientos Técnicos – mecanismos usados para verificar la ejecución de las políticas de seguridad y su implementación.

Auditoría – Auditoría de los controles a efecto de maximizar su efectividad, minimizando las interrupciones y protegiendo las herramientas de auditoría.

Si consideramos lo anterior como sólo “aspectos básicos”, podemos ver que la seguridad es algo más que instalar dispositivos, aplicaciones comerciales o incluso la “moda tecnológica” y tiene mucho más que ver, con la organización, método y disciplina.

Critica, Valiosa, Sensible, Riesgo y seguridad- Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad.

La información contempla 3 elementos importantes para identificar la información a proteger:

**Crítica:** Esto quiere decir que la información es indispensable para el funcionamiento y operación de la institución o empresa.

**Valiosa:** Como lo mencionamos, son activos indispensables de las instituciones, por lo tanto, deben ser resguardadas y protegidas para evitar poner en riesgo el futuro de la organización.

**Sensible:** Esto significa que solo debe ser conocida por las personas autorizadas por la organización.

Como complemento a lo anterior, existen dos conceptos que es importante a considerar para comprender el tema:

**Riesgo:** Es la materialización de las vulnerabilidades que están identificadas en la institución y que resulta de la combinación de la probabilidad que suceda un evento no deseable y su impacto negativo a la organización.

**Seguridad:** Es la forma en que la institución se protege de los riesgos.

Elementos que contempla la seguridad de la información.

**Confidencialidad.** Es la condición que impide que la información se divulgue de manera pública a individuos u organismos no autorizados; es decir, asegura que el acceso a la información solo llegue a las personas que le debe llegar.

Por lo tanto, contempla todos los mecanismos que impidan que se filtre información que no es conveniente que se conozca por usuarios ajenos.

**Disponibilidad.** Es la cualidad de la información de estar al alcance de quienes deben acceder a ella, ya sean usuarios, organismos o procesos, en el momento que sea requerido.

Esto último es importante, ya que un acceso limitado en el tiempo puede ser una ventaja para la seguridad, pero también una desventaja para la operación. Por lo tanto, la disponibilidad debe contemplar este equilibrio.

**Integridad.** La integridad de la información se refiere a la garantía de que los datos no han sido manipulados y que la información es completamente veraz.

La capacidad de asegurar con exactitud que la información que fue generada sigue siendo la misma, sin alteraciones no autorizadas e incluso garantizar un registro de estos casos, es relevante para no trabajar con información errónea y que lleve a la toma de decisiones bajo contextos equivocados.



Existe una característica más que ha comenzado a cobrar mayor relevancia e interés, ya que la suplantación de identidad es una amenaza latente, esta característica es la:

#### Autenticación.

Esta condición permite identificar la identidad de la persona que proporciona y accede a la información; y aunque puede estar considerado como parte de la condición de integridad o disponibilidad, es importante darle su relevancia para evitar que pase desapercibida.

#### Medidas podemos para garantizar la seguridad de la información.

Existen diversas acciones para garantizar la protección de datos de la empresa, a continuación, te presentamos algunas:

Conoce la información con la que cuentas

El primer paso es tener un control sobre los activos informáticos que tenemos, elaborar un inventario que nos ayude a localizar toda la información de la empresa es indispensable.

Cataloga la información que tienes

Hay información más sensible, valiosa y crítica que otra.

Por ello, es importante definir las características de la información para definir cuál es el trato que necesitamos darle.

Por ejemplo: limitar acceso, garantizar la integridad o cuidar la disponibilidad de la misma.

Elabora un análisis de riesgos

Siempre hay que asumir el peor escenario posible para estar preparados ante cualquier situación.

Define los riesgos que corre la empresa al perder cierta información y al mismo tiempo, establece un protocolo de acción en caso de que suceda, que te permita actuar a tiempo.

Establece controles y mecanismos

Todo esto para que estés protegido y armado para proteger la información: contraseñas de acceso, historial de visualizaciones y modificaciones, firma electrónica, etc.

Esta son parte de las medidas generales para cuidar la seguridad de la información, sin embargo, también existe una medida específica que ha sido la predilecta para muchas empresas. Esta es la utilización de software especializados en la protección de la información.

Estos servicios son útiles, pero existen algunos elementos que se deben considerar y que nos ayudan a llevar un mayor control de la protección, sin poner en riesgo a la empresa:

Adaptabilidad: Es como un anillo a un dedo; en estos casos, nunca adaptas el dedo al anillo. Este es el mismo caso, el software se debe adaptar a la empresa, sus procesos y sus necesidades de seguridad.

Monitoreo: Las amenazas pueden suceder en cualquier momento, por lo que es importante tener un monitoreo constante y continuo, ya que la respuesta ante un ataque debe ser inmediata para contener posibles daños.

Respuesta a incidencias: La respuesta es indispensable ante una vulnerabilidad de seguridad, por ello se debe proporcionar un plan de atención en caso de incidencia.

Informes: Se deben generar informes sobre el estado del servicio, áreas de oportunidad e información general del funcionamiento.

Retos que enfrenta la seguridad de la información.

Actualización constante.

La tecnología avanza rápidamente en nuestros días, no pone a prueba y nos reta a ir a la par de ella. Este es el caso de la seguridad de la información.

Los avances imponen la necesidad de estar actualizados, ya que cualquier retraso puede ser crucial para la seguridad de las empresas, esto involucra un constante monitoreo de las novedades tecnológicas y la constante modernización de los mecanismos de seguridad de las instituciones.

Capacitación al personal.

La inseguridad de la información, como cualquier amenaza, debe ser una responsabilidad de todo el personal atenderla. Esto involucra desde el primer nivel hasta el personal de menor jerarquía.

Esto también conlleva responsabilidades como institución: enseñarles cómo cuidar y procurar la seguridad de la información de la empresa, por lo tanto, la capacitación en implementación de software o incluso las medidas de seguridad tomadas como política de la empresa deben ser dadas a conocer.

Este es un reto, ya que cualquier grieta al interior puede vulnerar la seguridad total de la empresa.

Diversidad de amenazas.

Las amenazas no se limitan al acceso a los sistemas de la empresa, existen muchas formas en que es vulnerable la información de la empresa.

Desde la información que se comparte a través de plataformas de mensajería, los ataques a la privacidad en espacios de trabajo, hasta simplemente las personas a nuestro alrededor que pueden escuchar cierta información que no debían.

Son muchas las amenazas, así como la necesidad de atenderlas.

Por eso es importante la implementación de protocolos y reglamentaciones que prevengan la filtración; pero que también blinden y protejan a las empresas en caso de que sucedan agresiones a su seguridad.

Hacer invisible la amenaza.

A nadie le gusta sentir el miedo de ser vulnerable, y por eso es importante que la amenaza que representa la seguridad de la información sea atendida de manera eficiente y consistente, pero invisible para los usuarios y clientes para evitar levantar alarmas.

Falta de especialización en el tema

Aunque cada vez existe mayor demanda, la seguridad de la información sigue siendo un terreno a explorar y en la que todavía no existe una gran diversidad de especialistas en el tema, al contrario, es un campo limitado.

<https://blog.posgrados.iberico.mx/seguridad-de-la-informacion/>

## *Ingeniería social.*

### Definición.

Consiste en el arte de hacerse pasar por alguien para engañar a una persona para que abra acceso a su computadora, su cuenta en algún servicio online, o facilite de alguna forma el trabajo del cibercriminal

La ingeniería social no implica necesariamente conocimientos técnicos, aunque generalmente es utilizada por la misma persona que “remata el trabajo” a nivel técnico, o por otras que lo hacen compinchadas.

Uno de los piratas informáticos que más famoso se hizo por utilizar estas técnicas que no entrañan ningún conocimiento técnico (pero que el buen hacker debe saber combinar con ellos) fue Kevin Mitnick.

A mediados de la década de los 90 del siglo pasado, Mitnick protagonizó junto a su perseguidor, otro hacker llamado Tsutomu Shimomura, un juego del ratón y el gato después de que el primero cometiera, entre otros, algún delito de robo empleando la ingeniería social.

Destaca el caso de una conocida empresa de telefonía móvil a la que robó el firmware de un módem tras llamar a sus instalaciones, hablar con el guardia de seguridad de turno, y persuadirle que era un miembro de la plantilla de la compañía, que tenía que entregar un trabajo urgente para el lunes (era un viernes por la noche) y que le diera por favor el número de módem privado para los ejecutivos de la compañía.

Tras argumentar que sus jefes no estaban muy contentos con él y que se jugaba el despido y dejar a entender los problemas que ello significaría para la familia del personaje que se había creado, Mitnick consiguió ablandar el corazón del guardia de seguridad, que le dio el número reservado para que el personal de la compañía se conectara vía módem.

Son prácticas de ingeniería social, por ejemplo, las llamadas de supuestos técnicos de Microsoft que afirman haber localizado remotamente un problema en nuestra computadora y que puede solucionarlo (previo pago, claro), si les dejamos acceder remotamente a él.

Ni que decir tiene que no lo hagáis nunca. No hay una técnica que contrarreste de forma infalible a la ingeniería social.

La mejor forma de no caer en tretas de ingeniería social es pensar bien lo que nos han dicho y nuestra respuesta antes de darla, ser prudentes y dudar de todo un poco. También emplean algunas veces la ingeniería social esas personas que llaman desde los call centers de las operadoras de telefonía y que nos ofrecen mejorar nuestra factura, pero intentando no referirse a precios concretos ni indicándonos que, en realidad, lo que buscan, es cambiarnos a otra operadora, de la cual cuidan no decir su nombre. Hay que ir con mucho cuidado con la ingeniería social, ya que de los ataques a nuestros sistemas informáticos podemos protegernos instalando un antivirus, parcheando los agujeros en el software, o contratando a un profesional en la materia y, en último término y siempre que sea posible, desconectando la computadora de la electricidad. Pero, como he dicho antes, de la ingeniería social no hay una fórmula para protegerse, es verla venir y estar atentos.

<https://www.definicionabc.com/tecnologia/ingenieria-social.php>

<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/114.pdf>

### *Ingeniería social inversa*

El atacante es un sujeto pasivo, es decir, no toma la iniciativa. Simplemente deja un rastro para que las víctimas potenciales muerdan su anzuelo y, de paso, revelen información valiosa al delincuente. En cierto sentido, la ingeniería social inversa es similar a una trampa diseñada para un cierto tipo de público objetivo. Por lo general, será el usuario y probable víctima quien se acerque hasta la trampa.

Puede ser una página web (un servicio de reparación de móviles, un consultorio o cualquier tipo de servicio que dependerá del colectivo al que se quiera “atacar”) o algo tan aparentemente inocente como una tarjeta de visita o un teléfono, un perfil de una red social...

En esos casos, el servicio al que accede la víctima potencial tiene una apariencia totalmente normal, genuina, y por tanto el usuario no sospecha nada hasta que es demasiado tarde.

Existen múltiples ejemplos de ingeniería social inversa, pero los más conocidos pueden ser el phishing (técnicas para engañar) o la distribución de malware (programa malicioso) y, por tanto, aplican los consejos de estos ataques para la prevención de los ataques por ingeniería social inversa.

<https://blogmapfre.com/responsabilidad-social/que-es-ingenieria-social-inversa/#:~:text=En%20cierto%20sentido%2C%20la%20ingenier%3%ADa,se%20acerque%20hasta%20la%20trampa.>

### *Reglas para los despachos de cobranza, CONDUSEF.*

El Registro de Despachos de Cobranza REDECO, es un Sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos.

El REDECO permite al público conocer la información relativa a los Despachos de Cobranza, mediante los cuales las Entidades Financieras se apoyan para realizar la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos, entre la cual destaca su denominación o razón social, domicilio, teléfonos y correo electrónico utilizados para realizar sus gestiones.

Así mismo, cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema.

Las Entidades Financieras solicitarán su alta a través del REDECO, utilizando la Clave Institucional proporcionada a las Entidades Financieras por la CONDUSEF para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y que les servirá de acceso al REDECO, posteriormente proporcionarán los datos de los despachos de cobranza que realicen la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos:

Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la Cobranza:

Nombre;

Registro Federal de Contribuyentes;

Domicilio y teléfono utilizados para realizar sus gestiones, y

Correo electrónico.

Tratándose de personas morales encargadas de realizar la Cobranza:

Denominación o razón social;

Registro Federal de Contribuyentes;

Domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones;

Correo electrónico y en su caso, página electrónica;

Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y

Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.

Una vez registrado debe actualizarlos de manera trimestral y darle atención a las quejas que presente cualquier persona por la mala gestión de cobro que realicen los despachos de cobranza que administren sus créditos, préstamos o financiamientos. Así mismo, el público en general podrá consultar el listado de los despachos de cobranza de cada una de las Entidades Financieras.

Obligaciones de los Despachos de Cobranza.

Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso: Nombre, denominación o razón social del Despacho de Cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad; Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la Cobranza; Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate; Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza; Monto del adeudo y fecha de cálculo; Condiciones para liquidar el adeudo; Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de Cobranza, y Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada; Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor; Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate; Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en el "numeral" anterior. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

NO DEBEN.

- Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;
- Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "confidencial", "oculto", "privado" o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación, así como utilizar números distintos a los registrados en el REDECO de la Condusef.

- Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;
- Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales, No será aplicable lo señalando en el presente inciso, tratándose de un primer contacto que tenga por objeto hacer del conocimiento de los Deudores, los datos de identificación y contacto de los Despachos de Cobranza;
- Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;
- Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;
- Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores, y
- Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

<https://eduweb.condusef.gob.mx/redeco/redeco.aspx>

Reglas de cobranza de la PROFECO.

#### OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES COMERCIALES

Artículo 3.- Las Entidades Comerciales deberán, en todo momento, observar lo siguiente:

I. A través de medios electrónicos y en sucursales o establecimientos, deberán tener a disposición de sus clientes de manera visible los datos de identificación de los despachos de cobranza, para que los puedan localizar e identificar.

II. La información citada en la fracción anterior, deberá ser al menos la siguiente:

A. Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la cobranza, negociación o reestructuración:

- a) Nombre;
- b) Dirección donde realiza sus gestiones;
- c) Números telefónicos utilizados para realizar sus gestiones;
- d) Registro Federal de Contribuyentes; y
- e) Correo electrónico.

B. Tratándose de personas morales encargadas de realizar la cobranza, negociación o reestructuración:

- a) Denominación o razón social y nombre comercial;
- b) Dirección donde realiza sus gestiones;
- c) Números telefónicos utilizados para realizar sus gestiones;
- d) Registro Federal de Contribuyentes;
- e) Correo electrónico y en su caso, página electrónica;

- f) Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales;
- g) Nombre de las personas físicas autorizadas para llevar a cabo las actividades de cobranza, negociación o reestructuración.

III. Actualizar cada tres meses los datos a que se refieren los apartados A y B de la fracción anterior.

IV. Supervisar de manera permanente que las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, se ajusten a la normatividad aplicable para su operación.

V. Tener actualizada de manera permanente la información relativa al número de quejas presentadas en contra de los despachos de cobranza, así como la información que permita al cliente dar seguimiento a su queja y conocer el trámite en que se encuentra la misma.

VI. Conservar en sus archivos el contrato celebrado para otorgar el crédito, préstamo o financiamiento, en el que conste la fecha y objeto del mismo, así como el documento en el que conste el costo total del crédito préstamo o financiamiento, las cantidades pagadas por el cliente, hasta el día en que el despacho de cobranza tomó el crédito, las razones que originaron la cobranza y la suma total motivo del adeudo.

Para el caso de que la Entidad Comercial ceda los derechos de cobro y en consecuencia transfiera la documentación a un tercero deberá notificarlo al deudor.

Dicha documentación debe estar a disposición para los titulares del crédito, préstamo o financiamiento.

VIII. Supervisar que los despachos de cobranza, cuando realicen por sí actividades de cobranza u operaciones de negociación y reestructuración de créditos dirigidas a sus clientes cumplan con la normatividad aplicable para su operación.

IX. Establecer a través de medios electrónicos un sistema para recibir las quejas de los clientes, contra los despachos de cobranza.

X. Recibir las quejas de los clientes, contra los despachos de cobranza mediante escrito libre, en sus establecimientos y vía telefónica.

XI. Conservar en sus archivos los contratos que celebren con los despachos de cobranza para que éstos puedan realizar la cobranza, negociación o reestructura.

XII. Remitir el informe a que se refiere el artículo 11 de las presentes Disposiciones a la Subprocuraduría de Servicios y a la Dirección General de Delegaciones.

XIII. Guardar la confidencialidad respecto de los datos personales que recabe de sus clientes o deudores, adoptar las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso o tratamiento no autorizado y asegurarse que los despachos de cobranza y terceros a quienes transfiera su cartera vencida, cumplan con las obligaciones previstas en la presente sanción, y

XIV. Mantener a disposición de la Procuraduría, los documentos con el que se acredite el cumplimiento de las fracciones anteriores.

Las Entidades Comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, se sujeten a lo siguiente:

I. Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto.

II. Indicar al deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:

- a) Nombre, denominación o razón social y nombre comercial del despacho de cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad;
- b) Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la cobranza;
- c) Entidad Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;
- d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de cobranza;
- e) Importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios, comisiones y cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato celebrado y fecha de cálculo;
- f) Condiciones para liquidar el adeudo;
- g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la Entidad Comercial en donde se recibirán las quejas por prácticas de cobranza;
- h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Comercial que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento; y
- i) Hacer del conocimiento del deudor que podrá levantar quejas en contra del despacho de cobranza ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

III. Las visitas o llamadas telefónicas al domicilio del deudor, para llevar a cabo la cobranza, negociación o reestructuración deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Sólo podrá realizarse una vez que se tiene constancia fehaciente de que existe un adeudo y en ningún caso, previamente a la fecha de pago;
- b) Deberán hacerse respetuosamente;
- c) Sólo podrán realizarse de lunes a viernes y en días hábiles, entendiéndose por ellos, los que no son días de descanso obligatorio en términos de la Ley Federal del Trabajo;
- d) Deberán realizarse dentro del horario comprendido entre las 07:00 y las 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del lugar en donde se encuentre el cliente.

IV. La cobranza deberá entenderse únicamente con el deudor y/o en su defecto, con los deudores solidarios o avales.

V. Documentar por escrito y poner a disposición del cliente: el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita; si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos; la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos; si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Comercial en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate.

VI. Entregar a la Entidad Comercial como al deudor los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior.

VII. Una vez liquidado el adeudo, entregar al deudor carta finiquito o de no adeudo expedido por la Entidad Comercial, así como realizar las gestiones de baja del buró de crédito.



VIII. Proporcionar a solicitud del deudor, las constancias de cualquier trámite presencial o telefónico realizado ante el despacho de cobranza.

Las Entidades Comerciales serán responsables de que los despachos de cobranza al realizar el cobro, negociación o reestructuración no realicen las siguientes conductas:

- I. Dirigirse a personas distintas al cliente, obligado solidario o aval, particularmente con menores de edad, personas con discapacidad y adultos mayores, a menos que este último se trate del cliente.
- II. Establecer contacto en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la entidad comercial o el propio cliente, obligado solidario o aval.
- III. Enviar comunicaciones a terceros con excepción de deudores solidarios o avales en las que se dé a conocer el incumplimiento de pago.
- IV. Realizar visitas o llamadas telefónicas al domicilio del consumidor entre las 22:01 y las 06:59 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor.
- V. Hacer uso de lenguaje ofensivo, obsceno o de palabras altisonantes, acosar, amedrentar, intimidar o amenazar al establecer comunicación con el cliente, sus avales, deudores solidarios, familiares, amigos o compañeros de trabajo.
- VI. Utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso que estén a la vista del público, o en el exterior del domicilio o empleo del deudor, en los que se haga referencia al adeudo del cliente.
- VII. Usar documentos que aparenten ser escritos judiciales.
- VIII. Ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad.
- IX. Utilizar formatos o papelería que simulen demandas.
- X. Enviar correspondencia al cliente con leyendas exteriores, o a la vista, que mencionen que el comunicado trata de una cobranza.
- XI. Emplear medios masivos de comunicación o difusión, con el propósito de hacer pública la deuda del cliente, conducta que será sancionable de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9 y 36 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- XII. Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.
- XIII. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “no disponible”, “confidencial”, “oculto”, “privado” o cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación.

La comisión de alguna de las conductas anteriores se considera una práctica comercial abusiva y coercitiva, en términos de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cuando las Entidades Comerciales realicen gestiones de Cobranza a través de sus unidades administrativas, procurarán sujetarse en lo aplicable a lo establecido en las presentes Disposiciones.

[https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/ACUERDO%20EN%20MATERIA%20DE%20COBRANZA%202015\\_09\\_01.pdf](https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/ACUERDO%20EN%20MATERIA%20DE%20COBRANZA%202015_09_01.pdf)

### *Instituciones financieras en México.*

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Recauda impuestos conforme a lo aprobado por el Congreso (Cámara de Diputados y Senadores). El dinero recaudado sirve para que el gobierno pueda construir escuelas, hospitales, carreteras, entre otros. También cuida el equilibrio presupuestal del gobierno; es decir, procura que los gastos del gobierno no sean mayores que sus ingresos. Además, distribuye el presupuesto entre las diversas secretarías, dependencias del gobierno, organismos descentralizados, estados y municipios, conforme lo aprueban los diputados.

Banco de México (Banxico).

Es el único responsable de producir billetes y monedas en el país. Vela por el poder adquisitivo de nuestra moneda: el peso, es decir, su objetivo es que un peso sirva para comprar prácticamente lo mismo en un futuro cercano: que no haya inflación. También vigila que tengamos un peso estable y trata de evitar las depreciaciones abruptas de la moneda.

### *Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).*

Autoriza y vigila a los Bancos, las Cajas de ahorro y cooperativas, entre otras instituciones, para que hagan buen uso de los ahorros de las personas, y cuida la forma en la que otorgan créditos.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar).

Vigila a las Afore, que administran el dinero que los trabajadores tienen en sus cuentas de ahorro para el retiro. Supervisa que estas compañías inviertan correctamente ese dinero para hacerlo crecer y que brinden un adecuado servicio.

### *Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).*

Autoriza y vigila que las Aseguradoras promuevan seguros que permitan a las personas y a las empresas evitar las consecuencias económicas de un accidente, enfermedad o catástrofe natural.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Fomenta la educación financiera entre la población, desarrolla productos y herramientas que apoyan, asesoran y orientan a los usuarios de servicios financieros y atiende las quejas de las personas respecto a las instituciones financieras. Obliga a estas últimas a transparentar sus productos en un ambiente de competencia, para que los usuarios sepan cuánto cuestan, identifiquen la alternativa más barata y la que brinda un mejor servicio.

### *Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).*

El Instituto para la Protección de Ahorro Bancario (IPAB) protege, a través de un seguro de depósito, el dinero que los ahorradores depositan en los Bancos. Este seguro actúa en caso de que el Banco llegara a tener problemas financieros. Ante una situación así, incluso si el Banco quebrara, el IPAB se encargaría de que los ahorradores recuperaran un determinado monto de su dinero.

[https://www.condusef.gob.mx/documentos/302248\\_Guia\\_3\\_](https://www.condusef.gob.mx/documentos/302248_Guia_3_)