
Compendio de conceptos básicos.

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.

Abogados externos.

Proveedores externos que proporcionan servicios profesionales a las empresas otorgantes de crédito o acreditantes, para la recuperación de cartera vencida.

Acreedor.

Titular de un derecho de crédito que consiste en la posibilidad de exigir el pago de una deuda o el cumplimiento de alguna obligación a la otra parte, denominada deudor. El acreedor es el sujeto activo, mientras que el deudor es el sujeto pasivo de la relación jurídica. Por lo tanto, se trata de figuras opuestas, pero no puede existir una figura sin la otra.

Adeudo total.

La suma de los saldos vencidos o no pagados, más intereses que hubiera que arroja un crédito.

Adjudicación judicial.

Acto legal, mediante el que una persona adquiere los derechos de propiedad de un bien inmueble en un procedimiento.

Agencias de cobranza.

Proveedores externos profesionales, que son responsables de las gestiones de cobranza extrajudicial telefónica y domiciliaria de los deudores.

Alertas Buró.

Servicio que proporciona Buró de Crédito para personas físicas y morales, el cual consiste en la notificación sobre cambios en su historial crediticio.

Amortización.

Es el importe acordado, entre las partes del crédito, que debe pagar el acreditado o deudor cada mes o período establecido de acuerdo al contrato, para estar al corriente y evitar que la cuenta caiga en morosidad.

Análisis.

Es una de las actividades intelectuales más importantes en la educación y en las disciplinas denominadas ciencias sociales o humanidades. Tras la lectura de un texto (actividad interpretativa en sí misma), viene su comentario, que es muy diferente según la metodología de la ciencia de que se trate. El propósito es indagar en los productos escritos de otros.

Árbol de ideas.

Método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final. En mejora de la calidad, los diagramas de árbol se utilizan generalmente para identificar todas las tareas necesarias para implantar una solución.

Arrendamiento

Hay arrendamiento cuando las dos partes contratantes se obligan recíprocamente, una, a conceder el uso o goce temporal de una cosa, y la otra, a pagar por ese uso o goce un precio cierto.

El arrendamiento no puede exceder de diez años para las fincas destinadas a habitación y de veinte años para las fincas destinadas al comercio o a la industria.

Arrendador

Es la persona natural o jurídica que presta temporalmente un bien, objeto o cosa que le pertenece a otra persona, a cambio de una remuneración, es decir un pago.

El arrendatario tiene la obligación de ceder este bien y exigir a cambio el pago de forma periódica o según haya sido establecido en el contrato.

Cuando el objeto de arriendo es un inmueble, el pago suele ser mensual. Cuando se trata de vehículos, por ejemplo, generalmente se realiza un solo pago, dependiendo de las horas o días que este se utilice

Arrendamiento financiero

Es aquel, mediante el cual una empresa (arrendadora financiera), se obliga a comprar un bien para conceder el uso de este a un cliente (arrendatario), durante un plazo forzoso, el arrendatario a su vez se obliga a pagar

una renta, que se puede fijar desde un principio entre las partes, siempre y cuando esta sea suficiente para cubrir el valor de adquisición del bien, y en su caso los gastos accesorios aplicables.

Al término de la relación contractual, el arrendatario puede optar por comprar el activo a un precio inferior al del mercado, mismo que se puede fijar desde el inicio del contrato, prolongar el plazo del contrato a rentas inferiores a las anteriores o bien participar con la arrendadora de la venta del bien a un tercero.

Arrendamiento financiero o leasing

El arrendamiento financiero también conocido como «leasing» es un contrato mediante el cual, la arrendadora se compromete a otorgar el uso o goce temporal de un bien al arrendatario, ya sea persona física o moral, obligándose este último a pagar una renta periódica que cubra el valor original del bien, más la carga financiera, y los gastos adicionales que contemple el contrato.

Arrendamiento puro

Sigue los principios básicos del arrendamiento financiero o leasing con la salvedad de que otorga la posesión, pero no establece un mecanismo para otorgar la propiedad.

En esta modalidad del arrendamiento, el arrendatario no tiene la opción de comprar el bien al término del contrato, por lo que la arrendadora le avisará de la terminación del contrato; en dicha notificación, se establecerá el valor de mercado del bien, ello a efecto de que, en su caso, el arrendatario manifieste su deseo de adquirir el bien al valor indicado.

En caso de que el arrendatario no compre el bien, la arrendadora podrá venderlo a un tercero a valor de mercado o darlo a un tercero en arrendamiento puro o financiero, sin que estas se consideren opciones terminales.

Arrendatario

Es la persona natural o jurídica que tiene el derecho a disfrutar temporalmente de un bien a cambio de un pago.

El arrendatario está obligado:

1. A satisfacer la renta en la forma y tiempo convenidos;
2. A responder de los perjuicios que la cosa arrendada sufra por su culpa o negligencia, la de sus familiares, sirvientes o subarrendatarios;
3. A servirse de la cosa solamente para el uso convenido o conforme a la naturaleza y destino de ella.

Cuando el bien de arrendamiento es una casa, el arrendador es el dueño de la casa y el arrendatario es el inquilino, quien paga un alquiler para disfrutar del bien.

Si se incumple con el pago en forma puntual o algunas condiciones acordadas, el contrato se puede dar por terminado.

Asegurado.

Es el titular del interés, objeto del contrato de seguro, pudiendo ser una persona física o una persona jurídica, aunque en los seguros de personas, normalmente, tiene que ser una persona física.

El asegurado puede coincidir con el contratante o tomador del seguro, que es la persona física o jurídica que celebra el contrato de seguro con el asegurador, asumiendo la totalidad de los derechos y obligaciones que derivan del mismo, salvo aquellos que por su naturaleza únicamente pueden cumplirse por el asegurado, como, por ejemplo, la declaración del estado de salud, como presupuesto de los seguros de personas.

Aseguradora.

Una compañía de seguros o aseguradora es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos a las unidades económicas de producción y consumo.

Asociación.

Se denomina asociación a la unión de personas o entidades para un fin común. Las asociaciones están destinadas de modo permanente a lograr sus objetivos comunes, y están vigentes mientras tengan el objetivo presente y no lo hayan alcanzado o lo hayan desechado.

Las asociaciones pueden ser SFL (sin fines de lucro) o CFL (con fines de lucro), siempre preservando la integridad y la democracia.

Asociación de Profesionales en cobranza y servicios Jurídicos A.C. APCOB.

Órgano de representación integrado, por empresarios de la industria cobranza extrajudicial y judicial en México, creada para profesionalizar la actividad.

Atención al cliente

Conocido también como un servicio, el cual es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta.

Autenticar la identidad.

Conjunto de rasgos característicos de un individuo, verificación de la integridad y aprobación de la información contenida en un documento o similar, y que tiene carácter legal.

Aval

Un aval es una persona o institución que se compromete mediante la firma de un escrito, a pagar la deuda de una primera persona, en caso de que esta no pueda cubrirla, convirtiéndose en un tercero que otorga una garantía o compromiso de pago respecto de una obligación a favor del acreedor o beneficiario, para el caso de falta de cumplimiento del obligado principal.

Avalúo.

Acción y efecto de tasar o justipreciar alguna cosa.

Balance Score card (BSC).

Aplicación de sistemas de autocontrol y mejora continua para la planeación y administración estratégica de las empresas.

Banco de México

Es el Banco Central de México, también llamado BANXICO, tiene como objetivo principal procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional y fomentar el sano desarrollo del sistema financiero. Se encarga de regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos. Funge como asesor del Gobierno Federal en materia económica y financiera.

Base de datos.

Programa capaz de almacenar electrónicamente una gran cantidad de datos, relacionados y estructurados, que pueden ser consultados de acuerdo con las características selectivas que se deseen.

Base Primaria de Datos.

Aquella que se integra con información de cartera vencida. Se considera cartera vencida a la definida como tal en las disposiciones aplicables a instituciones de crédito, emitidas por la CNBV.

Beneficiario.

Tercero que adquiere los derechos de un contrato en caso de fallecimiento del titular.

Buró de Crédito.

Es una empresa privada, constituida como una Sociedad de Información Crediticia, debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con opinión del Banco de México (Banxico) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Proporciona servicios sobre recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como operaciones de crediticias y otras de naturaleza análoga que dichas personas mantengan con Entidades Financieras (Bancos, Uniones de Crédito, Sociedades de Ahorro y Préstamo, etc.) así como con Empresas Comerciales (Tiendas departamentales) y Sofomes, E.N.R.

Cajas de crédito popular.

Su objeto es brindar servicios bancarios a los Consejos Provinciales y Consejos Distritales, así como a sus empresas municipales.

Cajas populares de ahorro y crédito. Su finalidad

Realizar operaciones de financiamiento, con preferencia a las pequeñas y micro-empresas.

Cajas rurales.

Su fin es otorgar financiamiento preferencial a empresarios de la pequeña y micro-empresa del sector productivo rural.

Call center.

Centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos.

Campaña de call center.

Proceso de segmentación de una base de clientes que se destina a un grupo de agentes procesando llamadas de salida (outbound) y de entrada (inbound).

Campaña.

Conjunto de actos o esfuerzos de índole diversa que se aplican a conseguir un fin determinado.

Canales de comunicación.

Soporte mediante el que se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor, entre otros: internet, teléfono, e-mail, sms, radio, prensa, televisión.

Capacidad de Pago.

Es el ingreso que no se destina a ningún otro concepto del gasto familiar ni deuda. Para estimarla es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos de manera que el resultado son los ingresos libres de cualquier obligación:

Capacidad de pago = ingreso mensual - gasto mensual.

Capitalización de Intereses.

Figura mediante la cual el acreedor le vuelve a prestar al deudor o, como también se dice, le refinancia los intereses toda vez que este último no pagó los intereses devengados al momento que son exigibles, lo que equivale a capitalizar los intereses.

Carta de no cobro.

Documento que expide la empresa propietaria del crédito en el cual manifiesta que se está tomando el pago realizado o por realizar como máxima recuperación y que el remanente no se cobrará, mas no significa que deje de existir el mismo.

Carta finiquito.

Documento que expide la empresa propietaria del crédito, en el cual manifiesta que tomará el pago realizado o por realizar como un pago total y que será suficiente para liquidar por completo el adeudo. Con este documento, el cliente quedará en ceros ante la empresa y así se reportará a buró de crédito.

Casa de bolsa:

Son sociedades anónimas dedicadas a brindar asesoría a las empresas para obtener financiamiento a través de la emisión de títulos y participan en las ofertas públicas como colocador o representantes comunes de los tenedores de valores. Asimismo, contribuyen a dar liquidez ya que actúan como formador de mercado manteniendo posturas de compra y venta por un importe mínimo de valores. De igual manera, realizan operaciones de compraventa, reporta y presta valores, actuando por cuenta propia o de sus clientes.

Casas de cambio:

Son sociedades autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para realizar en forma habitual y profesional con el público dentro del territorio nacional: compra, venta y cambio de divisas; venta de documentos a la vista y pagaderos en moneda extranjera que las casas de cambio expidan a cargo de instituciones de crédito del país, sucursales y agencias. Tienen prohibido recibir depósitos bancarios de dinero y otorgar fianzas, cauciones o avales.

Certificación de competencia laboral.

Proceso a través del cual las personas demuestran por medio de evidencias, que cuentan, sin importar como los hayan adquirido, con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir una función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un estándar de competencia.

Certificado de gravamen.

Es el documento por medio del cual, el registrador de la propiedad da fe sobre las cargas o limitaciones a la propiedad de la que se pide la información, mediante la emisión de la certificación del estado registral que guarda una finca.

Certificado de libertad de gravamen.

Documento certificado expedido por el Registro Público de la Propiedad a través del cual se confirma o se asegura que un inmueble se encuentra afectado o no, con limitaciones o restricciones en el dominio.

Certificado de no propiedad.

Consiste en certificar que determinada persona no tiene bienes inmuebles inscritos a su nombre. El trámite se lleva a cabo en la Oficina Registral correspondiente al lugar de ubicación del inmueble. Los requisitos son: Solicitud escrita por duplicado, con el nombre y la firma del solicitante. Comprobante de pago de derechos.

Cesión de derechos.

Es el proceso donde se transfiere un contrato o contratos de arrendamiento del cliente inicial a un cliente diferente.

Cesionario.

Cliente que adquiere los derechos del contrato de arrendamiento en una cesión.

Cheque.

Documento de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

Círculo de crédito

Círculo crédito es una entidad privada que se dedica a presentar reportes de comportamiento crediticio, similar al buró de crédito, círculo recopila la información crediticia y genera un reporte en el que se muestra la situación financiera de una persona. Se fundó en 2005 y tiene como principal objetivo resguardar el comportamiento crediticio de una persona o entidad moral, de este modo, se puede determinar el nivel de riesgo financiero que conlleva otorgar o adquirir un crédito.

Clabe interbancaria.

Número de cuenta a 18 dígitos necesaria para el cobro directo a la cuenta de la cliente asignada por el banco a cada cliente.

Clave Institucional.

Al medio de identificación electrónica y contraseña proporcionada a las Entidades Financieras por la Comisión Nacional, para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y que les servirá de acceso al REDECO.

Cliente.

Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa, puede usarse como sinónimo de comprador.

Coaching.

Proceso que persigue como objetivo principal el máximo desarrollo profesional y personal de la persona que lo recibe.

Cobranza.

Obtención de un pago pactado, proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc.

Cobranza administrativa.

Canal de acciones a efecto de recuperar las cuentas que todavía no se encuentran en cartera morosa, pero que son exigibles de pago.

Cobranza extrajudicial.

Conjunto de actividades que se realizan, fuera de un procedimiento judicial para la recuperación de cantidades de dinero que adeuda el cliente, cuyo origen es un crédito, préstamo o financiamiento otorgado por una Entidad Comercial.

Cobranza ilícita

Quien solicite a otro el pago de una deuda o supuesta deuda, fuera de los procedimientos establecidos en la ley por medio de la violencia, amenaza, hostigamiento o intimidación. Art. Artículo 284 Bis Código Penal federal.

Cobranza legal.

Canal de gestión de cobranza en el cual la recuperación de la cartera se ha asignado a un abogado externo quien iniciará un juicio en contra del deudor para la recuperación del total del adeudo.

Cobrar

Es el acto por el cual un acreedor hace efectiva la cancelación de una deuda. Esto, de manera total o parcial. Es decir, cobrar significa recuperar un dinero prestado (con o sin intereses) o exigir el cumplimiento de una promesa pago al realizar una compraventa a crédito.

Cobro Digital. CoDi

Plataforma de pagos desarrollada por el Banco de México que opera mediante el sistema de pagos electrónicos interbancarios (SPEI), a través de banca móvil y con límites máximos autorizados por el titular de la cuenta.

Código civil federal.

Conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas que regulan los derechos y obligaciones de los individuos desde el momento de su concepción hasta su muerte.

Código de ética.

Conjunto de normas que regulan los derechos y deberes de una actividad desde el punto de vista de la buena práctica, ajustada a los principios de rectitud moral.

Documento que recoge los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas, forma en que los directivos y colaboradores se desempeñan.

Código de ética APCOB.

Autoregulación que establece el deber ser de la gestión de cobro de las empresas dedicadas a ello, su observancia y cumplimiento es obligatoria para todos los asociados de la misma.

Código Penal federal.

Conjunto de normas jurídicas que recoge las penas que se deben aplicar a los distintos delitos, define los actos que están tipificados como delitos y se determinan las penas que corresponden, se aplica en toda la República para los delitos del orden federal.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) que regula y supervisa a todas las entidades del sistema financiero en México y las sanciona para garantizar la seguridad de los usuarios de tal sistema. Tiene la facultad de crear programas preventivos y de corrección para contrarrestar las irregularidades del sistema. Otra función es la de crear normas para preservar la liquidez, la solvencia y la estabilidad de las entidades del sistema financiero. Asimismo, la comisión se rige por la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Organismo público autónomo del Estado mexicano, tiene competencia en todo el territorio nacional, para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren imputadas a autoridades y servidores públicos de carácter federal, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), encargada de supervisar que las aseguradoras y empresas afianzadoras en México se apeguen al marco normativo preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones de Seguros y Fianzas, garantizando los intereses del público usuario y el sano desarrollo de estos sectores.

Comisión Nacional de Sistemas de Ahorro para el Retiro

Es el órgano que tiene como función principal regular y supervisar que los recursos de los trabajadores se inviertan de acuerdo con los parámetros y límites establecidos por la comisión (régimen de inversión), además de establecer las reglas del Sistema de Ahorro para el Retiro. Asimismo, vigila que se resguarden debidamente los recursos de los trabajadores y en caso de alguna irregularidad está facultada para imponer multas y sanciones a las Afores.

Competencia laboral.

Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con las que una persona cuenta para ejecutar una actividad laboral con un alto nivel de desempeño.

Comprensión

Como comprensión se conoce la acción de comprender. En este sentido, la comprensión es la facultad de la inteligencia por medio de la cual logramos entender o penetrar en las cosas para entender sus razones o para hacernos una idea clara de estas

Comunicación

La palabra comunicación deriva del latín comunicativo que significa compartir, participar en algo o poner en común. Proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

En este proceso, además del emisor y receptor, participan diferentes elementos:

- El Código, Que Es El Lenguaje Empleado,
- El Canal De Comunicación, Que Es El Medio Usado,
- El Contexto, Que Son Las Circunstancias Donde Se Desarrolla La Comunicación,
- El Ruido O Perturbaciones En La Recepción Del Mensaje Original, Y
- La Retroalimentación O Reacción, Que Supone La Respuesta Hacia El Primer Mensaje.

El proceso comunicativo es esencial para la vida en sociedad: permite que los seres humanos se expresen y compartan información entre sí, establezcan relaciones, lleguen a acuerdos y sean capaces de organizarse.

La comunicación, además, puede llevarse a cabo de diferentes maneras: verbal, utilizando un lenguaje o idioma, o no verbal, valiéndose de gestos, lenguaje corporal o signos no lingüísticos.

Comunicación asertiva

Es aquella en la que el emisor logra expresar un mensaje de forma simple, oportuna y clara, considerando las necesidades del receptor o interlocutor. Se trata de una habilidad social importante asociada a la inteligencia emocional y a la comunicación no verbal.

Comunicación bidireccional.

Es aquella en la que el receptor del mensaje puede convertirse en emisor y viceversa.

Comunicación no verbal

Expresión a través del lenguaje corporal, la proximidad, signos no lingüísticos y sonidos sin palabras.

Comunicación verbal

Forma de comunicación exclusiva de los seres humanos y por ello, es la más importante.

Comunicación escrita:

Proceso de comunicación que ocurre a través del lenguaje escrito.

Comunicación, elementos de

Los elementos que componen el proceso de la comunicación son:

- Emisor: es quien transmite el mensaje
- Receptor: es el que recibe el mensaje.
- Código: es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos).
- Mensaje: es la información o conjunto de datos que se transmiten.
- Canal de comunicación: es el medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, el propio aire, etc.

- **Ruido:** son todas las distorsiones que pueden influir en la recepción del mensaje original, y pueden ser tanto del emisor, como del canal o del receptor.
- **Retroalimentación o reacción:** en una primera instancia, es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido. Si posteriormente el emisor responde a lo enviado por el receptor, también se considera retroalimentación.
- **Contexto:** son las circunstancias en las que se desarrolla el proceso de comunicación. Tienen influencia directa en la interpretación del mensaje (espacio físico, marco de referencia cultural del emisor y el receptor, contexto social, etc.)

Comunicación, proceso de

Para que la comunicación ocurra, son necesarios algunos pasos básicos que caracterizan a este proceso:

- **La intención de comunicar:** se requiere de uno o varios emisores que quieran enviar a un mensaje.
- **La codificación del mensaje:** el emisor prepara el mensaje según el tipo de comunicación que vaya a emplear (verbal, no verbal, escrita o visual).
- **La transmisión del mensaje:** implica la utilización de medios o canales adecuados al código empleado en el mensaje (un correo electrónico o un mensaje instantáneo para enviar un mensaje escrito, una llamada o charla para una comunicación verbal, etc.)
- **La recepción del mensaje:** para que el mensaje pueda ser recibido, el receptor debe conocer el código en el cual le fue enviada la información. Por ejemplo, si se le envía una carta a una persona que no sabe leer, el proceso de comunicación no tendrá lugar.
- **La interpretación del mensaje:** aquí entra en juego el contexto del receptor, ya que dependiendo de factores biológicos, psicológicos, emocionales o socio culturales, el mensaje puede ser interpretado de múltiples formas que no necesariamente tienen que coincidir con la intención que tenía el emisor al momento de comunicar.

Concursos de oposición públicos.

Procedimiento en el que varias personas concurren para ocupar uno o más puestos en una empresa u organización. Suele constar de varias pruebas para evaluar la aptitud y capacidad de los aspirantes. La igualdad es un principio que debe regir todo el desarrollo del proceso.

CONDUSEF.

A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Agencia del gobierno mexicano que funciona como defensora de los usuarios de cualquier tipo de servicios financieros en México, tiene la tarea de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de

las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras en México.

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.

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. – CONOCER-.

Institución del Estado Mexicano, sectorizada en la Secretaría de Educación Pública, que coordina y promueve el Sistema Nacional de Competencias.

Contrato de apertura de crédito simple con garantía prendaria.

Documento que firma la empresa con el cliente en el cual se expresa mediante un clausulado que le está prestando dinero para la compra de uno o varios bienes muebles. En este contrato se pacta que el auto queda que garantía, se pacta la tasa de interés ordinaria, la tasa de interés moratoria, monto de gastos de cobranza y plazo del contrato.

Contrato de arrendamiento.

Documento que firma la empresa con el cliente en el cual se expresa mediante un clausulado, que se le está rentando uno o varios bienes muebles bajo este documento. En el mismo se pacta la pena por terminación anticipada del contrato, los intereses moratorios, el uso y cuidado de la unidad, el kilometraje a recorrer y demás características que pacten entre ellos.

Contrato de autofinanciamiento.

Documento que firma la empresa con el cliente en el cual se expresa mediante un clausulado que se un grupo que es administrado por la empresa le está prestando dinero para que compre un auto. En este contrato el auto queda en garantía, se pacta la tasa de interés moratoria, los gastos de cobranza y el plazo del contrato.

Contrato, formalización del

El contrato de arrendamiento financiero o leasing deberá constar por escrito, ya sea en escritura pública o en documento privado autenticado. Para que dicho contrato sea oponible ante terceros, deberá inscribirse en el Registro de Comercio, siendo los costos y derechos que cause dicho registro, por cuenta del arrendatario, salvo pacto expreso en contrario.

Contrato, terminación de

Al término del contrato, el arrendador puede decidir entre las siguientes opciones:

1. Ejercer la opción de compra. Pagando por el bien un porcentaje del valor original, que desde el inicio se puede convenir, siempre y cuando la cantidad que resulte sea inferior al valor del mercado del bien, al momento de ejercerla.
2. Participar en el producto de la venta del bien arrendado. La arrendadora pondrá a la venta el bien objeto del arrendamiento y le entregará al arrendatario un porcentaje (que fijarán las partes de común acuerdo) de la cantidad que se obtenga.
3. Renovar el contrato con un monto menor de rentas. Es decir, prolongar el tiempo del contrato, disminuyendo el importe de las rentas que hasta esa fecha el arrendador venía pagando.

Convenio extrajudicial.

Acuerdo entre la empresa y el cliente para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones de palabra o por escrito.

Convenio judicial.

Acuerdo entre la empresa y el cliente para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones de palabra o por escrito ante un juez.

Correo electrónico.

Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red, mensaje transmitido a través de este sistema.

Costo Unitario.

Los costos asociados con una sola unidad de un producto incluyendo los costos directos, indirectos, rastreados y asignados.

Centro de Servicio a Clientes.

Unidad de atención para proporcionar servicios.

Crédito al Consumo.

Operaciones celebradas por las Entidades Comerciales: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que se generen otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero.

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 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

Es el préstamo de una suma significativa de dinero que realiza el banco a un cliente, este dinero está destinado para la venta, reparación o ampliación de una casa o vivienda; este método es muy útil a la hora de que se necesite la realización de esos distintos procesos y no se cuente con el dinero suficiente para ejecutarlos, este préstamo puede ser otorgado con un intervalo de tiempo variable entre corto y mediano plazo.

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.

Crédito educativo.

Es un Crédito personal, destinado a financiar los estudios con pagos flexibles y sin comisión por pagos anticipados.

Crédito, contrato de

Está respaldado por un título valor como un pagaré, o por una garantía real como una hipoteca o una prenda. «Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido.»

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.

Criterio.

Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación.

Crónica.

Es un relato testimonial, es decir, una narración hecha por alguien que participó activamente o al menos vivió la situación como espectador, puede dar información y opiniones de primera mano, independientemente de que se incluyan opiniones de otros personajes.

Cuadro comparativo.

Estrategia que permite identificar las semejanzas y diferencias de dos o más objetos o hechos, importante es que, luego de hacer el cuadro comparativo, es conveniente enunciar la conclusión a la que se llegó.

Cuadro Resumen.

Herramienta para representar el conocimiento de diversa información en el cual de manera abreviada se expresan conceptos, características, interpretaciones, ejemplos y diversos elementos que permiten clarificar y dar a conocer determinado tema de manera esquematizada.

Cuadro sinóptico.

Organizador gráfico que permite organizar y clasificar información, se caracteriza por organizar los conceptos de lo general a lo particular, de izquierda a derecha, en orden jerárquico; para utilizar la información se utilizan llaves.

Dación en pago parcial.

Entrega de un bien mueble o inmueble como pago proporcional al adeudo del cliente.

Dación en pago total.

Entrega de un bien mueble o inmueble como pago total al adeudo del cliente.

Declarativa.

Cuando una Institución Crediticia determina que una Reclamación presentada por un consumidor no procede, el consumidor tiene derecho a incluir en el Reporte de Crédito un texto de hasta 200 palabras donde explique el motivo de su desacuerdo.

Demandado.

Aquel contra el que se dirige una demanda en lo procesal, y que, de no acceder a ella, adquiere carácter definido con la contestación a la demanda. Por supuesto, es la parte contrapuesta al demandante.

Derecho privado.

Conjunto de normas que regula las relaciones entre personas físicas o jurídicas de carácter privado.

Estrategias de servicio al cliente.

Habilidades que ayudan a fidelizar al cliente, entre otras: Ofrecer ayudar de forma activa, actuar con rapidez ante sus inquietudes, hablar su idioma, emplear un lenguaje positivo, personalizar el trato, demostrar profesionalismo y confirmar el índice de satisfacción logrado.

Descripción.

Es una exposición clara, ordenada y coherente de las características más significativas de un objeto, una persona, un paisaje, o un proceso, de tal forma que quien lee o escucha pueda formarse una idea clara de lo descrito.

Desempeño laboral.

Capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones.

Despacho de Cobranza.

Persona física o moral, cualquier tercero o representante que realice actos de cobranza de los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades Comerciales; así como aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con los deudores de dichas Entidades.

Deuda.

Es una obligación de pago que una entidad - persona física, jurídica o Administración - tiene con otra

Deudor.

Es la persona física o moral obligada a cumplir con una obligación o a pagar una cantidad de dinero al acreedor.

Diagrama de flujo.

Figura o diagrama de actividades, es la representación gráfica de un proceso, generalmente se utiliza en disciplinas como administración, economía y procesos industriales entre otros.

Diario Oficial de la Federación. D.O.F.

Es el órgano del gobierno mexicano de carácter permanente e interés público, cuya función consiste en publicar en el territorio nacional las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, circulares, y de más actos expedidos por los poderes del gobierno federal.

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

Documento que autoriza al portador legítimo para ejercitar contra el deudor y transferir el derecho literal y autónomo en ellos consignado.

Domiciliación bancaria

Orden para que un banco haga un pago de una cantidad determinada a intervalos regulares por cuenta de un titular de una cuenta bancaria, se asocia a la contratación de un servicio o suscripción pudiendo ser suministro eléctrico, agua, teléfono o cualquier otro servicio que el titular solicite.

Dun & Bradstreet S. A. S.I.C.

Sociedad de Información Crediticia, encargada de la administración de la base de datos de Empresas (personas morales).

Embargo.

Retención por orden judicial de un bien perteneciente a una persona, para asegurar la satisfacción de una deuda, el pago de las costas judiciales o el pago de la responsabilidad derivada de un delito.

Emociones

Las emociones son reacciones que todos experimentamos: alegría, tristeza, miedo, ira... Son conocidas por todos nosotros, pero no por ello dejan de tener complejidad. Aunque todos hemos sentido la ansiedad o el nerviosismo, no todos somos conscientes de que un mal manejo de estas emociones puede acarrear un bloqueo o incluso la enfermedad.

Empatía

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo

Empresa de arrendamiento financiero.

Su finalidad es la adquisición de bienes muebles e inmuebles para arrendarlos a terceros.

Empresa de factoraje financiero.

Es una institución financiera especializada que adquiere derechos de crédito provenientes de ventas de bienes inmuebles, de prestación de servicios o de realización de obras que el cliente o empresa tenga a su favor por un precio determinado. Se encarga de vender las cuentas por cobrar a una empresa que se encargará de realizar la cobranza, la venta se hace con un descuento a cambio de liquidez inmediata.

Empresa de seguro.

Su objetivo es brindar protección contra los riesgos para personas y empresas.

Empresa especializada.

Su objetivo es actuar como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero. Incluyen las empresas afianzadoras y de garantías, factoraje y servicios fiduciarios.

Empresa financiera.

Tienen como objeto la colocación en emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Empresas de Servicios a Intermediarios Bursátiles.

Son principalmente las Casas de Bolsa autorizadas por la CNBV para actuar en el Mercado de Valores. Se encargan de realizar operaciones de compraventa de valores, asesoría de empresas en la colocación de valores y al público inversionista en la administración de su portafolio de inversión, otros intermediarios son las Operadoras de Fondos de Inversión, los Bancos y las Afores. De igual forma, ejecutan las órdenes de compra o venta que les encarga un corredor de bolsa y se aseguran de mantener un mercado justo y ordenado en los valores que le asignan.

Los operadores de las casas de bolsa deben contar con la certificación de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles y la autorización de la CNBV y la BMV para poder realizar sus actividades como intermediario. Las instituciones realizan el cobro de una comisión por la compra y venta de valores, la cual es pactada entre el cliente y la institución. Las instituciones realizan el cobro de una comisión por la compra y venta de valores, la cual es pactada entre el cliente y la institución.

Ensayo.

Escrito en el cual un autor desarrolla sus ideas sin necesidad de mostrar el aparato erudito.

Se utiliza para generar la aproximación a diferentes áreas del conocimiento, para abordar una problemática a través del análisis y la creatividad, desde diferentes perspectivas.

Entidad Certificadora.

Organismo de confianza, responsable de emitir y revocar los certificados,

Entidad Comercial.

Sociedades que de manera habitual otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público.

Medio de Disposición.

Tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, a los cheques, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, cualquier tipo de dispositivo o interfaz, así como aquellos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general.

Entidad Evaluadora.

Organismo encargado de verificar el logro de los estándares de competencia laboral.

Entidad Financiera.

Es un intermediario del mercado financiero, administran y prestan dinero, puede ser bancos, cajas de ahorro, o cooperativas de crédito. Hay de dos tipos, las Entidades de crédito y las Empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras.

Entidad Financiera.

En singular o plural, a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, a las sociedades financieras comunitarias, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y a las uniones de crédito.

Es un documento que comprueba la realización de una transacción comercial entre un comprador y un vendedor. La factura electrónica en México, es la representación digital de un tipo de Comprobante Fiscal Digital (CFD), que está apegada a los estándares definidos por el SAT.

Escucha activa

Cuando hablamos de escucha activa nos referimos a una manera de comunicarnos en donde se pretende hacerle saber a la persona que nos está comunicando algo que realmente se le está atendiendo y comprendiendo. Cuando escuchamos de manera activa a alguien, lo hacemos de manera consciente, es decir, hacemos un esfuerzo por centrar toda nuestra atención en aquello que nos está comunicando la otra persona y no sólo eso, sino que también prestamos la atención suficiente para conocer realmente cómo se siente.

Estándares de competencia laboral.

Describe el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con las que debe contar una persona para ejecutar una actividad laboral, con un alto nivel de desempeño.

Documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, sirve como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, describe en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requiere una persona para realizar con un alto nivel de desempeño actividades en el mercado de trabajo.

Estatutos.

Reglamento, ordenanza, pactos, condiciones y reglas fundamentales del funcionamiento de una Asociación, son vinculantes para los socios, pues se sometieron a ellos de forma voluntaria al ingresar en la Asociación.

Evaluación de competencias.

Medición del “saber, saber hacer y saber ser” de una persona, proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias generadas por una persona, con relación a lo establecido en un estándar de competencia.

Evaluación de competencias laborales.

Proceso por medio del cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia para desempeñar una función productiva.

Factoraje.

Producto financiero que permite a las empresas vender sus facturas que no se han cobrado (cuentas por cobrar) mediante un descuento por servicio sobre el valor del documento a cambio de efectivo inmediato para obtener liquidez.

Fecha de vencimiento de pago.

El último día en que la financiera debe recibir el pago para evitar hacer un cargo al acreditado por morosidad.

Feedback.

Es retroalimentar, capacidad de un emisor para recoger reacciones de los receptores y modificar su mensaje, de acuerdo con lo recogido.

Formulario de contacto.

Página que permite que las visitas de tu sitio web se contacten contigo fácilmente.

Foro de internet.

Sitio de discusión en línea en tiempo diferido donde las personas publican mensajes alrededor de un tema.

Freelance.

Trabajadores remotos o por servicios que no son empleados de una empresa.

Frustración

La frustración es una respuesta emocional común a la oposición, relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual.

Fuero común.

Competencia, jurisdicción que pertenece a todas las personas o se manifiesta en todas ellas.

Fuero.

Competencia, jurisdicción, poder, cada uno de los privilegios y exenciones que se conceden a una ciudad, territorio, persona o clase social.

Gastos de cobranza.

Comisión que cualquier institución de crédito puede cobrar por pago tardío,

Guiones establecidos.

Empleos de términos, estrategias y consecuencias autorizados por la institución otorgante del crédito.

Gravamen.

Derecho real inscrito en el Registro Público de la Propiedad sobre un inmueble con el que se garantiza una obligación.

El Certificado de **Gravamen** se expide en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). En este documento se consigna si el vehículo tiene deudas por multas, juicios y orden de captura, embargo, una prenda vehicular o algún otro problema.

Hipoteca.

Gravamen real que afecta un bien inmueble con objeto de garantizar una obligación determinada.

Inbound.

Entrada, recepción de llamadas de los clientes.

Indemnización.

Importe que está obligado a pagar contractualmente la compañía aseguradora, para resarcir el daño

Inembargabilidad.

Cualquier controversia sobre la pretensión de incorporar a la masa de la quiebra o de la liquidación de un arrendatario, bienes en arrendamiento, deberá resolverse reconociendo el derecho exclusivo de propiedad del arrendador y negando toda pretensión a incorporar tales bienes dentro de la masa de la quiebra o liquidación del arrendatario.

Por su parte, el arrendador en caso de quiebra no podrá incorporar en su masa de bienes aquellos otorgados en arrendamiento.

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.

Ingeniería social.

Es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Es una técnica que pueden usar ciertas personas para obtener información, acceso o permisos en sistemas de información que les permitan realizar daños a la persona u organismo comprometidos. Es usar las observaciones sociales y el comportamiento para engañar a una persona para que haga algo que no debe hacer, como realizar una transacción o divulgar información delicada, es el acto de manipular a una persona a través de técnicas psicológicas y habilidades sociales para engañar a una persona para que haga algo que no debe hacer, entre otras: Obtención de información, acceso a un sistema o ejecución de una actividad como puede ser el robo de un activo o divulgar información delicada.

Inmobiliarias Bancarias

Son entidades especializadas en la compraventa de inmuebles que pertenecen a entidades bancarias y fondos de inversión. En el portal de internet “Inmobiliaria Bancaria” se puede realizar la gestión de este tipo de activos bancarios, prestando todos los servicios de intermediación entre el cliente y las entidades inmobiliarias pertenecientes al grupo empresarial de cada banco.

Internet.

Medio de comunicación, interacción y organización social. Es una red que conecta a otras redes y dispositivos para compartir información, esto lo hace por medio de páginas, sitios o software. Su popularidad se ha hecho cada vez mayor por su capacidad de almacenar, en un mismo lugar, información de todo tipo y para diferente público.

Institución financiera.

Es toda entidad que ejecuta operaciones de intermediación financiera, o sea, de captación de capital público. Siempre que el dinero captado lo emplee en operaciones activas o de otorgamiento de créditos a terceros.

Instituciones de Banca de Desarrollo

Estas instituciones financieras tienen como objetivo financiar y promover sectores productivos importantes que contribuyen al crecimiento económico y empleo. La Banca de desarrollo está compuesta por seis instituciones:

1. Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi)
2. Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext)
3. Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (Banobras)
4. Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjercito)
5. Nacional Financiera (Nafin)
6. Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)

Instituciones de Banca Múltiple

Entidad dedicada a captar recursos del público a través de productos, tales como cuentas de cheques, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, etc. Posteriormente los coloca operaciones crediticias como préstamos comerciales, préstamo hipotecario, préstamos personales y tarjetas de crédito, etc.

Institución otorgante de Crédito.

Razón Social del otorgante del Crédito.

Interés compuesto.

En activos monetarios es aquel que se va sumando al capital inicial y sobre el que se van generando nuevos intereses. De esta forma, se crea valor no sólo sobre el capital inicial, sino que los intereses generados previamente ahora se encargan también de generar nuevos intereses. Es decir, se van acumulando los intereses obtenidos para generar más intereses.

Interés moratorio.

Es el cargo sancionatorio que se impone si no se recibe el pago de capital establecido en el contrato o convenio respectivo a más tardar en la fecha de vencimiento pactada.

Interés simple.

Es el que se calcula solo sobre el capital inicial prestado o depositado. La diferencia al interés compuesto del interés simple, es que mientras en una situación de interés compuesto los intereses devengados se van sumando y produciendo nueva rentabilidad junto al capital inicial, El interés simple no acumula los intereses generados.

Interés.

Es la cantidad de dinero que se genera por el financiamiento y aparece en el estado de cuenta del acreditado.

Internet.

No es una herramienta tecnológica más, es un medio de comunicación, interacción y organización social. Es una red que conecta a otras redes y dispositivos para compartir información, esto lo hace por medio de páginas, sitios o softwares.

Jurisdicción.

Afín al sitio geográfico que ha sido asignado por una autoridad competente para que los tribunales puedan hacer uso de sus capacidades en el ejercicio del derecho respetando las competencias de acuerdo a la materia y cuantía del tribunal.

Leasing

Consiste en la venta de un bien propiedad del arrendatario a una arrendadora financiera y esta a su vez posteriormente se lo arrienda al arrendatario.

Ello mejora las condiciones de liquidez de este último, ya que le permite disfrutar de los servicios del bien a cambio de pagos sucesivos por el mismo durante la vigencia del contrato en incluso haber recibido una suma de dinero por el mismo bien al haberlo vendido. Se deberá consultar con cada arrendadora, cuáles son los bienes susceptibles de este tipo de financiamiento.

En términos contables el leasing representa un gasto por lo cual en varios lugares del mundo puede deducirse de sus ingresos con el consecuente alivio fiscal.

Letra de cambio.

Documento mercantil para realizar una transacción comercial, implica una obligación de pago de una determinada cantidad de dinero en un plazo preestablecido.

Ley.

Regla o norma jurídica de carácter obligatorio dictada por la autoridad competente, tiene como fin permitir o prohibir alguna acción de los individuos con el objetivo de regular las conductas humanas y lograr una convivencia armoniosa dentro de una sociedad.

Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano. Es de orden público y de aplicación en todo el territorio nacional.

Ley federal de datos personales en posesión de particulares.

Ley que tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

Ley Federal de protección de datos personales en posesión de particulares.

Protege los datos personales, regula su tratamiento legítimo, informado y controlado a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas. Es de orden público y observancia general en toda la República.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Regula y define las normas para la actividad financiera en México.

Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros.

Regula las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público, es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social.

Lineamiento.

Orientación de carácter general, que corresponde a una disposición o directriz que se debe de aplicar

Manuales de Operación.

Guía de cómo se hacen las cosas, comunica las políticas y procedimientos.

Mapa conceptual.

Representación gráfica de conceptos y sus relaciones. Los conceptos guardan entre sí un orden jerárquico y están unidos por líneas identificadas por palabras de enlace que establecen la relación que hay entre ellas.

Mapa de evidencias.

Colección de documentos con ciertas características que tienen como propósito evaluar el nivel de aprendizaje que se ha adquirido, es decir, logros, esfuerzos y transformaciones a lo largo de un curso.

Mapa de Secuencias.

Esquema o diagrama que simula una cadena continúa de temas con consecuencia lógica, sirve para jerarquizar información que tiene una continuidad lógica o consecutiva en la solución de problemas. En el primer círculo se anota el título del tema. En los siguientes círculos se colocan los pasos o etapas que se requieren para llegar a una solución.

Mapa mental.

Forma gráfica de expresar los pensamientos en función de los conocimientos que se han almacenado en el cerebro. Su aplicación permite generar, organizar, expresar los aprendizajes y asociar más fácilmente nuestras ideas.

Marco regulatorio para la cobranza extrajudicial.

Normatividad que regula y sanciona las actividades para la cobranza extrajudicial.

Medición del desempeño.

Proceso por el que se establecen los criterios para determinar la calidad de los resultados y comportamientos de los trabajadores de una organización.

Medios de comunicación social

Los medios de comunicación social son sistemas de transmisión de mensajes a un público amplio, disperso y heterogéneo. Con esta designación se definen esencialmente los llamados medios de comunicación de masas en las áreas de la prensa periódica, la radio, la televisión, el cine e internet.

Medios Electrónicos.

Los dispositivos tecnológicos para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, microondas o de cualquier otra tecnología.

Mensajería digital.

Es una mensajería instantánea, forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basada en texto enviado a través de dispositivos conectados a una red como Internet.

Mensajería.

Servicio que brindan las compañías dedicadas a la entrega de paquetes y correspondencia.

Monografía.

Descripción exhaustiva que se realiza con rigor científico sobre un solo tema específico, aunque sin el propósito de demostrar una tesis.

Narración.

Es contar con orden lógico una serie de hechos reales o imaginarios.

Negociación

Se define como negociación al proceso que tiene como objetivo generar beneficios en la que intervienen dos o más partes o agentes. La negociación inmediata, se intenta lograr un acuerdo dejando de lado las relaciones personales.

Normas.

Regla de conducta que busca garantizar el orden y la armonía dentro de una sociedad u organización.

Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

Número de cliente.

Número consecutivo que se le asigna a un futuro acreditado con el cual se apertura un espacio como cliente.

Número de contrato.

Número asignado al contrato que apertura un acreditado. Un cliente puede tener más de un contrato.

Objeción.

Razón o argumento que alguien opone a una idea o una propuesta para rechazarla, negarla o impedir que se lleve a cabo.

Obligado solidario.

Un obligado solidario es una persona que junto con una segunda, se compromete mediante un escrito a pagar una deuda.

Outbound.

Llamadas de salida, contactar a los clientes de manera activa, se relaciona con los servicios de ventas remotas y cobranzas.

Pagare.

Título de crédito mediante el cual el emisor se compromete a pagar al beneficiario (o acreedor) una cantidad determinada en un plazo de tiempo.

Pago.

Pago es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero.

Pago en ventanilla.

Forma de pago en la cual el cliente realiza su depósito para arrendamiento o financiamiento en una sucursal bancaria.

Pago por transferencia.

Forma de pago en la cual el cliente realiza su depósito de pago para arrendamiento o financiamiento a través del portal de Internet de su banco.

Palabras.

Representación gráfica de estos sonidos, que consiste en una letra o un grupo de letras delimitado por espacios blancos

Pena por terminación anticipada de contrato.

Cargo previamente pactado con el cliente que arrienda un vehículo. Este cargo se considera efectivo a partir de que se el arrendamiento pasa a legal.

Pensamiento.

Pensamiento es todo aquello que se produce por una actividad intelectual, es decir es el producto de la mente que puede ser construido por un proceso racional, de abstracción, o de imaginación.

Pensamiento sistémico.

El adjetivo sistémico se utiliza para nombrar a aquello vinculado a la totalidad de un sistema. Los sistemas, en tanto, son conjuntos de elementos ordenados y relacionados entre sí. Fuertemente basados del conocimiento y el desarrollo de lo que se esté tratando.

Plataforma informática.

Se refiere a las características de los equipos informáticos hardware y software, que definen las capacidades de procesamiento de información y atención a usuarios concurrentes por parte de una aplicación.

Política de cobranza.

Procedimiento que se sigue para cobrar cuentas una vez vencidas, debe respetar los derechos de la persona.

Políticas.

Alcance o las esferas dentro de las cuales los subordinados de una organización pueden tomar decisiones.

Póliza de seguro.

Documento que detalla el tipo de seguro adquirido, prima, deducible y condiciones especiales.

Pregunta.

Enunciado interrogativo que se emite con la intención de conocer algo u obtener alguna información.

Preguntas abiertas

Permite respuestas mucho más extensas y creativas, no pueden ser respondidas con un simple “sí” o un “no” por ejemplo: “¿Qué opina usted?”, “¿Por qué no hiciste el trabajo?” o “¿Dónde estudiaste?”

Preguntas cerradas.

Obtiene o validan información inmediata, dan hechos, son fáciles y rápidas de responder y le permiten mantener el control de la conversación a la persona que pregunta.

Preguntas de clarificación.

Son preguntas que buscan ahondar un poco más en una respuesta anterior para eliminar cualquier tipo de duda, ejemplos: “¿Qué intentas decir cuando dices eso?” o “¿Podrías ponerme un ejemplo de lo que acabas de decir?”.

Preguntas directas

Son una forma de inclinar la balanza hacia un lado en particular para obtener respuestas acordes al juicio de quién pregunta. Incluyen escenarios específicos e ideas medianamente claras en la pregunta, ejemplo: “¿Cómo logras mantener la compostura bajo esta situación bancaria tan crítica?”; automáticamente la persona responde desde la perspectiva de un sistema bancario en problemas, aunque se opine lo contrario.

Preguntas frecuentes.

Se refiere a una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Preguntas poderosas.

Aquellas que le hacen sentido al cliente, que le ayudan a encontrar su propia realidad y sus posibilidades, deben ser hechas desde el respeto y no desde la simple curiosidad, deben ser relevantes y pertinentes, ejemplos: Si tuvieras que hacerlo de nuevo, ¿qué harías?, ¿Qué harás?, ¿Cuando?, ¿Qué deseas?, ¿Cuál es tu plan B?, ¿Qué es lo que puede salir mal?, ¿Qué harás si las cosas no salen bien? Etc.

Preguntas reflexivas

Aportan información observable sobre la persona que responde, permite a la persona que realiza las preguntas una perspectiva más clara del individuo que está respondiendo, son una invitación y no una imposición, sirven para aclarar, recapacitar o reconsiderar lo dicho anteriormente, a fin de mantener o corregir posturas, ejemplos: ¿Le parece que se pueda algún día?” o “¿Qué tipo de pensamiento y acciones deberíamos tener para.....?”.

Prelación de pagos.

Orden establecido según el cual el deudor tiene que proceder a la devolución de las deudas contraídas, hasta liquidar el adeudo. Esta condición se encuentra establecida en los contratos de cada uno de los créditos, en los mismos se encuentra el orden en que se aplica el pago que realiza en cada uno de los conceptos reflejados en el estado de cuenta.

Presentación.

Acción y efecto de presentar o presentarse (hacer manifestación de algo o dárselo a alguien, proponer, introducir a alguien o algo). Por ejemplo: “Doscientos periodistas asistieron a la presentación del nuevo iPhone, que contó con la participación de Steve Jobs”, “Esta tarde tengo una presentación de la empresa en un hotel céntrico”, “Tras la presentación de rigor, el entrenador y el nuevo refuerzo del equipo comenzaron a conversar sobre los objetivos compartidos”.

Presta nombre.

Persona que finge realizar operaciones financieras y asume las obligaciones como si fueran suyas, sin embargo, el dinero obtenido por dichas transacciones es en realidad para otra persona.

Préstamo personal.

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

Procesamiento y análisis de datos.

Recolección de datos en bruto para transformarlos en información entendible como gráficas, tablas, documentos, etc. dicha información pasa de la computadora a manos de los empleados que la usarán según sus necesidades.

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.

Procuraduría Federal del Consumidor. PROFECO.

Organismo público descentralizado dependiente de la Secretaría de Economía que se encarga de proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores

Protector de pantalla del equipo.

Dispositivo del sistema automatizado para la seguridad de la información. Contraseñas de control e ingreso al sistema, se otorgan a cada usuario Claves de acceso al sistema conforme al puesto que ocupa.

Recovery.

Modo de recuperación del sistema operativo.

Prohibiciones.

Los Arrendatarios no podrán transferir ni transmitir los bienes amparados al contrato de arrendamiento financiero o leasing, ni perfeccionar garantías reales sobre ellos por obligaciones contraídas, ni incluirlos dentro de la masa de bienes en eventos de insolvencia, quiebra, disolución, liquidación o proceso de reorganización de obligaciones.

El arrendador podrá obtener la indemnización de los perjuicios que le causen dichos actos o acciones de terceros, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

Promesa

Compromiso que asume una persona con otra a través de la palabra al comprometerse en el cumplimiento de una acción en concreto

Promesa de pago.

Orden de pago generada por una cantidad menor a la mensualidad a cargo de cliente cuando en su banco ha reportado reiteradamente insuficiencia de fondos.

Prórroga.

Ampliación de un plazo o tiempo para el ejercicio de un determinado derecho.

Red semántica.

Idea de que los objetos o los conceptos pueden ser unidos por alguna relación, usando una liga que conecte dos conceptos. Actualmente, se utiliza el término redes asociativas, forma más amplia ya que no sólo se usa para representar relaciones semánticas, sino también para representar asociaciones físicas o causales entre varios conceptos u objetos.

REDECO.

Al Registro de Despachos de Cobranza que administra la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Redes Sociales.

Estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes, crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

Reestructura.

Nuevo plazo pactado entre la empresa y el acreditado en el cual se pacta una nueva tasa de interés, se elabora una nueva tabla de amortización y la firman ambas partes.

Registro de Despachos de Cobranza. REDECO.

Sistema electrónico por medio del cual el público en general puede conocer la información relativa a los Despachos de Cobranza en los cuales las entidades financieras se apoyan para realizar la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos.

Reglamento.

Colección ordenada de reglas o preceptos, especifica las actividades de los miembros de una comunidad.

Relatoría.

Es una escritura de varios acontecimientos. Posa de ser síntesis dialéctica de lo discutido, de lo pensado, de lo vivido, es relatar significa dar testimonio, oral o escrito, de lo que acontece.

Representante legal.

Quien actúa en nombre de otra persona y que es reconocido por la ley. La persona representada puede ser natural o jurídica.

Requerimiento de Pago.

Documento por medio del cual una persona que es acreedora en ejercicio del derecho que tiene para exigir el cumplimiento de una obligación le solicita de manera extrajudicial (voluntaria, sin que intervenga ningún fedatario público ni autoridad judicial) a otra persona que es deudor de aquella que cumpla con una obligación.

Reseña.

Es una opinión o interpretación personal sobre una obra, puede ser escrita, gráfica o escénica o sobre un evento determinado.

Saldo insoluto.

Suma de todo el capital que comprendan las mensualidades no devengadas, descontado en todo momento el interés ordinario y el IVA del mismo.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Entidad responsable del Gobierno Federal que tiene como principal objetivo plantear, guiar y mantener el control de la política gubernamental Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, se encarga de realizar estudios estadísticos e informativos para fomentar el incremento de la calidad en la economía mexicana.

Sector comercial.

Empresas que se dedican a la compra-venta de bienes materiales, ya sean materias primas o productos terminados, pero que no realizan ningún proceso de manufactura.

Sector financiero.

Conjunto de entidades que ofrecen servicios financieros.

Segmentación.

Priorización y organización de clientes a contactar.

Seguridad de la información

Es todo el conjunto de técnicas y acciones que se implementan para controlar y mantener la privacidad de la información y datos de una institución; y asegurarnos que esa información no salga del sistema de la empresa y caigan en las manos equivocadas.

Seguros

Las partes podrán acordar los riesgos asegurables, conforme a la naturaleza de los bienes. Todos los riesgos asegurados y no asegurados corren por cuenta del arrendatario.

El beneficiario de la póliza de seguro será el arrendador; y el arrendatario será responsable por cualquier deducible o monto que la liquidación no cubra. Cualquier excedente que resultare de una liquidación, después de cubrir todos los costos y gastos del arrendador, así como de las obligaciones del contrato, se reintegrará al arrendatario.

Script.

Texto que consta de una serie de instrucciones que se deben seguir.

Síntesis.

Forma de resumen abreviada en ella se puede parafrasear con palabras propias.

Sistema Nacional de Competencias.

Instrumento del Gobierno Federal que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas.

Sociedad financiera de objeto múltiple. SOFOM:

Entidad financiera que funciona como alternativa para adquirir un financiamiento o crédito, que está registrada en la CONDUSEF para operar y está sujeta a la supervisión por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Son las Sociedades integrantes del sector social sin ánimo especulativo y sin fines de lucro que conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas y de la Ley de Ahorro y Crédito Popular tienen por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus Socios.

Sociedades Financieras Comunitarias

Las sociedades Financieras Comunitarias tienen por objeto apoyar al desarrollo de actividades productivas del sector rural, a favor de personas que residan en estas zonas. Para lo cual podrán recibir donativos y apoyos de los gobiernos federal, estatales y municipales. Es autorizada y supervisada por la CNBV.

Sociedades Financieras Populares

Son entidades que ofrecen servicios de ahorro, crédito e inversión, particularmente en el sector popular y zonas geográficas rurales y periféricas urbanas donde la Banca Comercial no está participando; son autorizadas y supervisadas por la CNBV.

Sondeo.

Hacer preguntas para indagar en la intención de uno o las circunstancias de algo, indagar, tantear, explorar, investigar.

Sucursal.

Establecimiento de la Entidad Comercial.

Tablero de control.

Herramienta para la planeación y administración estratégica de las empresas, aplicación de sistemas de autocontrol y mejora continua.

Tarjeta de crédito.

Medio de pago en los negocios adheridos al sistema mediante su exhibición y firma, es otra modalidad de financiación, el usuario asume la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones y gastos pactados.

Tarjeta de crédito bancaria

Medio de pago que expide las instituciones bancarias en favor de uno de sus clientes, puede ser única o con tarjetas adicionales autorizadas por el mismo, y cuyos gastos corren por cuenta del titular de la tarjeta.

Tarjeta de crédito departamental

Medio de pago ofrecida por almacenes o tiendas departamentales para uso exclusivo en el mismo.

Tasa porcentual anual.

La tasa periódica expresada como un monto anual que se utiliza para calcular los cargos por financiamiento del saldo vencido.

Técnica a base de preguntas abiertas que se usa para obtener información que es complementaria entre sí, permite ampliar, clarificar y obtener una mayor información sobre el tema en cuestión.

Teletrabajo.

Modalidad de empleo en la que puedes trabajar desde un lugar diferente al de la oficina durante una parte importante de tu horario laboral, la empresa decide el lugar desde donde va a trabajar, existe el monitoreo y supervisión empresarial.

Modalidad del trabajo a distancia que se desarrolla mediante el uso exclusivo o prevalente de sistemas informáticos, telemáticos y telecomunicación.

Título de crédito.

Documento necesario para ejercer el derecho literal y autónomo expresado en el mismo.

Tolerancia

Tolerancia se refiere a la acción y efecto de tolerar. La tolerancia es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, independientemente de que choquen o sean diferentes de las nuestras

Trabajo presencial.

Son empleados y/o trabajadores por prestación de servicios, que están físicamente en las instalaciones de la empresa, trabaja en un horario establecido, tiene un puesto de trabajo, se le asignan tareas específicas y las debe cumplir.

Empleados de una empresa que trabajan de forma remota, tienen prestación social, organiza su tiempo y cumple actividades, trabaja por resultados, a la empresa no le interesa donde esté el empleado.

Trabajo remoto.

Empleados de una empresa que trabajan de forma remota, tienen prestación social, organiza su tiempo y cumple actividades, trabaja por resultados, a la empresa no le interesa donde esté el empleado.

Transferencia bancaria.

Modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra, es traspasar fondos entre cuentas bancarias sin sacar físicamente el dinero.

Transferencia electrónica.

Forma de pago en la cual los clientes realizan depósitos a través del portal de Internet de su banco (Banca Electrónica), trasladando el dinero de su cuenta a otra.

Tributaciones

Todos los tributos, impuestos, tasas, multas, sanciones, infracciones o penalizaciones que graven la tenencia, posesión, explotación o circulación de los bienes dados en arrendamiento serán cubiertos por el arrendatario.

UDIS.

Factor o valor publicado por el Banco de México que se aplica en la adquisición de un crédito Hipotecario para cumplir con las obligaciones. Busca estabilizar las deudas y que las tasas de Interés sean fijas.

UMA.

Unidad de medida y actualización, referencia económica en pesos para determinar el pago y cumplir con lo pactado. Sustituye a veces salario mínimo – VSM- desde el 27 de enero de 2016.

VSM.

Veces salario mínimo, es la forma con que se contabiliza el crédito hipotecario y otros, muestra el incremento anual con el ajuste del salario mínimo vigente.

Venta de cartera.

Cesión de derechos, acto jurídico o administrativo por el cual el título de derechos traspasa éstos a otra persona en forma libre y voluntaria.

Visita domiciliaria de cobranza.

Es personal en el domicilio para cobrar, permite el contacto cara a cara y hacerse una idea de la razón del impago, aunque hay que tener en cuenta que es costoso.