



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

Solución de conflictos de cobranza extrajudicial

Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico-Bachiller Asistente Directivo

Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

4º Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Solución de conflictos de cobranza extrajudicial

Área(s): Contaduría y Administración

Carrera(s): PT-B en Administración
PT-B Asistente Directivo
PT-B en Contabilidad

Semestre(s): Cuarto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 4 de noviembre de 2024

Vigencia: A partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete
Dirección General

Hugo Nicolás Pérez González
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Solución de conflictos de cobranza extrajudicial

Contenido		Pág.
Capítulo I:	Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller	
1.1	Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2	Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
Capítulo II:	Aspectos específicos del módulo	
2.1	Presentación	7
2.2	Propósito del módulo	9
2.3	Mapa del módulo	10
2.4	Unidades de aprendizaje	11
2.5	Referencias	20

CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)

PT-B en Administración

Realizar funciones relacionadas con los procesos de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

PT-B Asistente Directivo

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

PT-B en Contabilidad

Realizar funciones relacionadas con los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como el cumplimiento de obligaciones fiscales, de conformidad con la normatividad vigente.

CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

2.1 Presentación

El módulo **Solución de conflictos de cobranza extrajudicial** pertenece al Trayecto Técnico “Administración y ejecución de la Cobranza extrajudicial”, se imparte en el cuarto semestre y corresponde al currículum laboral de las carreras de Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Profesional Técnico-Bachiller Asistente Directivo, Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad. Tiene como finalidad, que el alumno identifique los antecedentes, fundamentos y operación general, así como la interacción con todas las entidades involucradas y el sustento operativo y legal para una adecuada operación en las agencias de cobranza.

Para ello, el módulo está conformado por tres unidades de aprendizaje. La primera unidad ofrece elementos para identificar la importancia de la industria de la cobranza y su relevancia en la economía del país a través de la localización de los antecedentes, la operación del crédito y los organismos de información crediticia, así mismo, precisa la estructura del marco legal que la sustenta, determina el proceso operativo de la cobranza extrajudicial, compara los tipos de instituciones, autoridades y entidades que existen en el sector para su adecuado funcionamiento. La segunda unidad está diseñada para comparar las modalidades del trabajo y las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de cobranza extrajudicial e identifica los elementos básicos de la comunicación y negociación con el acreditado para la liquidación del adeudo. La tercera y última, ejecuta el proceso de la cobranza extrajudicial aplicando el marco regulatorio, las buenas prácticas, la venta de beneficios de regularizar o liquidar el crédito, logrando la conciliación de intereses entre el acreedor y el acreditado.

La contribución del módulo al perfil de egreso de la carrera en la que está considerado incluye el desarrollo de competencias para desempeñarse en la industria de la cobranza extrajudicial, ejerciendo la toma de decisiones con una actitud crítica, creativa, ética y responsable, y participando activamente en el mercado productivo con desempeño competitivo en el mundo del trabajo.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe

señalar que en esta sesión el alumno o la alumna que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2 Propósito del módulo

Solucionar conflictos de cobranza extrajudicial a través de la identificación de los antecedentes, fundamentos, legislación y reglamentación en general de los procesos, para una adecuada operación en la industria de la cobranza extrajudicial, así como su interacción con las entidades involucradas en la recuperación de los adeudos, favoreciendo la liquidez de las instituciones crediticias a fin de impulsar la adquisición de bienes, servicios, capital de trabajo y financiamiento para los solicitantes de crédito con el propósito de fortalecer la cadena productiva del país.

2.3 Mapa del módulo

Nombre del módulo	Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje
<p>Solución de conflictos de cobranza extrajudicial</p> <p>90 horas</p>	<p>1. Identificación de la actividad de la cobranza extrajudicial</p> <p>35 horas</p>	<p>1.1 Establece la importancia de la industria de la cobranza y su relevancia en la economía del país, a través de la identificación de los antecedentes, la operación del crédito, los organismos de información crediticia, así mismo; identifica la estructura del marco legal que la sustenta.</p> <p>20 horas</p>
		<p>1.2 Identifica el proceso operativo de la cobranza extrajudicial y compara los tipos de instituciones, autoridades y entidades que existen en el sector, a fin de identificar los lineamientos que la regulan para su adecuado funcionamiento.</p> <p>15 horas</p>
	<p>2. Identificación de los elementos de negociación con el acreditado.</p> <p>30 horas</p>	<p>2.1 Compara las modalidades del trabajo y las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de cobranza extrajudicial.</p> <p>10 horas</p>
	<p>3. Ejecución del proceso de la recuperación de los adeudos en la cobranza extrajudicial.</p> <p>25 horas</p>	<p>2.2 Identifica los elementos básicos de la comunicación y negociación con el acreditado para la liquidación del adeudo.</p> <p>20 horas</p>
		<p>3.1 Aplica los conceptos básicos de la recuperación de adeudos de la cobranza extrajudicial y los elementos de la certificación de las competencias laborales de los responsables de ejecutarla.</p> <p>10 horas</p>
		<p>3.2 Ejecuta el proceso de la cobranza extrajudicial aplicando el marco regulatorio, las buenas prácticas, la venta de beneficios de regularizar o liquidar el crédito, logrando la conciliación de intereses entre el acreedor y el acreditado.</p> <p>15 horas</p>

2.4 Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	1. Identificación de la actividad de la cobranza extrajudicial.	35 horas
Propósito de la unidad	Identificar los diferentes conceptos que se manejan dentro del procedimiento y gestión de la cobranza extrajudicial para su adecuada aplicación.	
Resultado de aprendizaje:	1.1 Establece la importancia de la industria de la cobranza y su relevancia en la economía del país, a través de la identificación de los antecedentes, la operación del crédito, los organismos de información crediticia, así mismo, identifica la estructura del marco legal que la sustenta.	20 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Elabora un mapa conceptual del sector de la industria de la cobranza que incluya los antecedentes y sus conceptos básicos.	<ul style="list-style-type: none"> Mapa conceptual 	20 %	<p>A. Generalidades de la cobranza.</p> <ul style="list-style-type: none"> Historia del crédito, arrendamiento y auto financiamiento. Tipos de Crédito, arrendamiento y autofinanciamiento. Acreedor y acreditado. Arrendador y arrendatario. Títulos de crédito (Letras de cambio, facturas, Notas de remisión, pagare, cheque etc.) <p>B. Tipos de Contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> Crédito. Arrendamiento puro. Arrendamiento financiero. Cláusula Aval, Obligado Solidario, Presta-nombre <p>C. Organismos de información crediticia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Buró Nacional de Crédito. Círculo de crédito <p>D. Conceptos básicos de la cobranza general.</p> <ul style="list-style-type: none"> Origen. Etapas.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none"> • Cartera vencida. • Indicadores financieros de cartera vencida. • Conceptos que integran una cuenta. • Pago de los créditos. <p>E. Marco legal de la cobranza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Art. 1,2, 3 y4 • Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. <ul style="list-style-type: none"> - Arts. 1, 2 (Frac. I, II, III y IV) y 3. - De las diversas clases de títulos de crédito Arts. 5º, 6º y 7º. - De los títulos nominativos, Art. 23. - De los Títulos al Portador, Arts. 69, 70, 71 y 72. - Del aval, Arts. 109, 110 y 111. - Arrendamiento financiero, Arts. 408 y 418. • Código Civil federal. • Contratos. Arts.1792,1793, 1794 (fracc. I y II), 1795 (fracc. I, II, III y IV), 1796 y 1797. • Fin de los Contratos, Arts. 1824 (frac. I y II), 1825, 1826 y, 1827 (frac. I y II). • Forma, Arts. 1832 • División de los Contratos, Arts. 1835,1836,1837 y1838. • Obligaciones Condicionales, Arts. 1938 y 1941. • Obligaciones a Plazo, Arts. 1953, 1954, 1955, 1957, 1958, 1959 (frac. I, II y III) y 1960. • Obligaciones de Hacer o de no Hacer, Arts. 2027 y 2028. • De la Cesión de Derechos, Arts. 2029 y 2030. • Del Pago, Arts. 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2073, 2074 y 2075. • Del Ofrecimiento del Pago y de la Consignación, Arts. 2097, 2098, 2099 y 2100.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias del Incumplimiento de las Obligaciones, Arts. 2104 frac. I y II, 2105 y 2106. • Arrendamiento, Arts. 2398 y 2496. • Arrendamiento de bienes muebles, Arts. 2459 y 2477.
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

Resultado de aprendizaje:	1.2 Identifica el proceso operativo de la cobranza extrajudicial y compara los tipos de instituciones, autoridades y entidades que existen en el sector, a fin de identificar los lineamientos que la regulan para su adecuado funcionamiento.	15 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>1.2.1 Realiza un cuadro sinóptico donde se explique las disposiciones legales y reglamentarias utilizadas en cada etapa del proceso operativo de la cobranza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro sinóptico 	<p>15 %</p>	<p>A. Proceso de cobranza extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesar y analizar la información. • Segmentar la cartera. • Estrategias de contacto. • Ejecutar campañas de cobranza. • Control del proceso. <p>B. Dimensiones del proceso de la cobranza.</p> <p>C. Segmentos y clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de contacto. • Productos. • Procesos. • Tecnología. • Gente. • Medición del desempeño. <p>D. Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de particulares.</p> <p>E. Seguridad de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crítica, Valiosa, Sensible, Riesgo y seguridad. • Confidencialidad, disponibilidad e integridad. • Ingeniería Social. <p>F. Regulación para la cobranza extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros • Código de Ética de la APCOB. • Sector financiero. <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo del sistema financiero.

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none"> - Reglas de la CONDUSEF para los despachos de cobranza. - Registro de Despachos de Cobranza REDECO. • Sector Comercial. <ul style="list-style-type: none"> - Reglas de cobranza de la PROFECO. • Cobranza extrajudicial ilegal. <ul style="list-style-type: none"> - Código penal federal. - Códigos Penales del fuero común
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

Unidad de aprendizaje:	2. Identificación de los elementos de negociación con el acreditado.	30 horas
Propósito de la unidad	Identificar los diferentes elementos de negociación, herramientas y lenguaje apropiado para establecer las modalidades del trabajo a fin de recuperar los adeudos.	
Resultado de aprendizaje:	2.1 Compara las modalidades del trabajo y las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de cobranza extrajudicial.	10 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.1.1 Realiza un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas de las diferentes modalidades de trabajo y de las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de la cobranza extrajudicial.	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro comparativo 	15 %	<p>A. Modalidades de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en sitio o presencial <ul style="list-style-type: none"> Definición Ventajas Desventajas Trabajo en campo o visitas domiciliarias <ul style="list-style-type: none"> Definición Ventajas Desventajas Teletrabajo <ul style="list-style-type: none"> Definición Ventajas Desventajas <p>B. Herramientas de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> Tradicionales. <ul style="list-style-type: none"> Carta requerimiento de pago Mensajería física. Correo. Visita domiciliaria. Centro de llamadas. Digitales. <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico. Mensajería digital. Redes sociales. Sección de preguntas Frecuentes. Formulario de contacto. Foros. Contacto personal.

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.

Resultado de aprendizaje:	2.2 Identifica los elementos básicos de la comunicación y negociación con el acreditado para la liquidación del adeudo.	20 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>2.2.1 Crea un cuadro resumen con los conceptos básicos de una entrevista y de los conceptos de la negociación con el acreditado para la liquidación del adeudo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro resumen 	<p>20 %</p>	<p>A. Elementos básicos de la entrevista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De la persona que la realiza. <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Profesionalismo y ética. - Apego a la normatividad. • Del motivo. <ul style="list-style-type: none"> - Apertura, informa la razón de la gestión. - Sondeo, preguntas poderosas y encadenamiento. - Solicitud del pago del adeudo. <p>B. Contacto con el acreditado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociación. <ul style="list-style-type: none"> - Diferencias entre hablar y comunicar. - Aprender a comunicar. - Pensamiento lineal y sistémico - Elementos de una pregunta. - Formulación de preguntas. - Comunicación asertiva y efectiva - Empatía - Manejo de emociones. - Tolerancia a la frustración - Actitud de servicio • Cierre y confirmación. <ul style="list-style-type: none"> - Venta de beneficios. - Consecuencias de no pago. - seguimiento de pago.
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

Unidad de aprendizaje:	3. Ejecución del proceso de la recuperación de los adeudos en la cobranza extrajudicial.	25 horas	
Propósito de la unidad	Solucionar conflictos de cobranza extrajudicial, a través de la identificación del tipo de crédito, la aplicación de la normatividad y herramientas a utilizar para su recuperación.		
Resultado de aprendizaje:	3.1 Aplica los conceptos básicos de la recuperación de adeudos de la cobranza extrajudicial y los elementos de la certificación de las competencias laborales de los responsables de ejecutarla.	10 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
3.1.1 Elabora una presentación en PowerPoint que incluya un guion de negociación y cierre para la recuperación del adeudo, así como la reglamentación de la cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación en PowerPoint 	10 %	<p>A. Interpretación de cada uno de los conceptos que integran el proceso de la recuperación de los adeudos</p> <p>B. Identificación de la reglamentación de la cobranza extrajudicial describiendo los del Sector financiero y los del Comercial para cada uno de los productos a recuperar.</p> <p>C. Identificación de los elementos de las competencias laborales de los responsables de la ejecución.</p>
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	3.2 Ejecuta el proceso de la cobranza extrajudicial aplicando el marco regulatorio, las buenas prácticas, la venta de beneficios de regularizar o liquidar el crédito, logrando la conciliación de intereses entre el acreedor y el acreditado.	15 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>3.2.1 Elabora un video donde realiza ejercicios de simulación para recuperar el adeudo tomando en cuenta los elementos de negociación y el marco regulatorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Video 	<p>20 %</p>	<p>A. Ejecución del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato a diferentes tipos de acreditados • Preguntas efectivas • Manejo de emociones y objeciones • Persuasión en la negociación (venta de los beneficios y Consecuencias de no pago) <p>B. Negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cierre con compromiso de pago • Seguimiento al compromiso de pago • Pensamiento lineal y sistémico.
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

2.5 Referencias

Básicas:

- *Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios jurídicos APCOB*, <http://apcob.com.mx/> Consultado el 4/10/2024
- *Compendio de conceptos básicos*. APCOB, <http://apcob.com.mx/descargas/compendio-de-conceptos-basicos.pdf> Consultado el 4/10/2024
- *Compendio de temas de cobranza*. APCOB, <http://apcob.com.mx/descargas/compendio-de-temas-%20de-cobranza.pdf> Consultado el 4/10/2024
- *Compendio de conceptos legales de crédito y cobranza*. APCOB, <http://apcob.com.mx/descargas/compendio-conceptos-legales-credito-cobranza.pdf> Consultado el 4/10/2024
- *Ley de Derechos Humanos. Disposiciones generales*. Recuperado el 09/02/21 de: https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley_CNDH.pdf Consultado el 4/10/2024
- *Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito*.: <https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-general-de-titulos-y-operaciones-de-credito/titulo-segundo/capitulo-iv/seccion-primera/#:~:text=En%20virtud%20de%20la%20apertura,el%20acreditado%20a%20restituir%20al> Consultado el 4/10/2024
- *Código Civil Federal*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CCF.pdf> Consultado el 4/10/2024
- *Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de particulares*. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf> Consultado el 4/10/2024

Complementarias:

- Borghino, M. (2017). *El arte de Hacer preguntas*, Edit. Grijalbo.
- Gordo, A. (2017). *El método H.A.B.L.A.* Edit. Aguilar.
- *Reglas para los despachos de cobranza*. CONDUSEF. <https://www.gob.mx/condusef/prensa/se-publican-nuevas-reglas-para-los-despachos-de-cobranza> Consultado el 4/10/2024

- Reglas de cobranza de la PROFECO.
https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/ACUERDO%20EN%20MATERIA%20DE%20COBRANZA%202015_09_01.pdf Consultado el 4/10/2024