



Guía pedagógica y de evaluación 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.
I	Guía pedagógica
1	Descripción 5
2	Generalidades pedagógicas 6
3	Orientaciones didácticas 8
4	Estrategias de aprendizaje 10
5	Autonomía didáctica 15
II	Guía de evaluación
6	Descripción 16
7	Tabla de ponderación 18
8	Matriz de valoración o rúbrica 20

I. Guía pedagógica

1. Descripción

La Guía Pedagógica, es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del CONALEP**, para orientar la práctica educativa del docente y el proceso de aprendizaje en el alumnado en el desarrollo de habilidades previstas en los programas de estudio.

Tomando en consideración el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) el docente asume el rol de diseñador didáctico, innovador educativo, agente de transformación social, el cual se rige por principios orientadores, acompañando al estudiantado hacia una participación activa que potencialice su desarrollo; identificando los intereses y necesidades de aprendizaje que le lleven a resolver desafíos en su contexto, favoreciendo con ello el modelo de una escuela abierta, que atienda a la diversidad cultural, lingüística, de género, a la interacción entre grupos sociales, la coherencia entre los valores y objetivos de cada módulo.

Considerando al alumnado como protagonista para la transformación social, a través del desarrollo de un pensamiento crítico, analítico y flexible, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren cómo desarrollar **habilidades, conocimientos, actitudes y valores** en un contexto específico. Mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** por medio del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se puedan transferir y adoptar a nuevas situaciones y contextos, e ir dando seguimiento a sus avances a través de la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación formativa.

2. Generalidades pedagógicas

Nuestro modelo académico se fundamenta en una base pedagógica centrada en la teoría constructivista con un enfoque humanista, que reconoce la diversidad local, regional, nacional e internacional; combinado con el nuevo MCCEMS permite mantener una didáctica que apuesta por el desarrollo de la voluntad de aprender y por la conexión entre el contenido teórico y la realidad.

Se pretende fomentar un aprendizaje, situado, profundo y significativo, que promueva la transversalidad mediante el desarrollo de estrategias de enseñanza basadas en proyectos integradores, que articulen los conocimientos con las unidades de aprendizaje y con los recursos socioemocionales, orientando a la formación integral del estudiantado.

El alumnado asume un rol protagónico en el proceso educativo, involucrándose en la resolución de problemas económicos, políticos, sociales y ambientales para contribuir a la construcción de un mundo más justo, pacífico y sostenible, bajo el acompañamiento, orientación y conducción del docente, quien, basándose en su experiencia, buscará combinar estrategias didácticas que incorporen materiales y recursos significativos para el aprendizaje del estudiante.

De acuerdo con lo anterior, se debe considerar que el papel que juega el alumnado y el personal docente en el marco del Modelo Académico del CONALEP tenga, entre otras, las siguientes características:

El alumnado:

- ❖ Gestiona su aprendizaje permanente.
- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Trabaja de forma colaborativa.
- ❖ Se comunica asertivamente.
- ❖ Busca información actualizada de fuentes confiables.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica, autónoma y propositiva.
- ❖ Realiza responsablemente los procesos de autoevaluación y coevaluación.
- ❖ Se vuelve agente de transformación social.
- ❖ Actúa con valores y principios éticos.
- ❖ Practica hábitos saludables para el autocuidado.
- ❖ Construye un pensamiento crítico, analítico y flexible.

El personal docente:

- ❖ Considera necesidades e intereses de los estudiantes que propicien la motivación y participación activa.
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje.
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza dirigidos al logro de resultados de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora aplicado a su contexto.
- ❖ Evalúa los aprendizajes con un enfoque formativo, retroalimentando para la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
- ❖ Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
- ❖ Propone proyectos integradores en búsqueda de la transversalidad, para la solución de problemáticas contextuales, vinculadas a la comunidad generando el sentido de la experimentación pedagógica.
- ❖ Utiliza tecnologías de la información y comunicación, tecnologías de aprendizaje y conocimiento, tecnologías del empoderamiento y participación, como recursos didácticos.
- ❖ Agente de transformación social.
- ❖ Participa de forma colaborativa en el trabajo de academias.

3. Orientaciones didácticas

Para el logro del propósito de cada **unidad de aprendizaje** del módulo, se recomienda al personal docente lo siguiente:

- Identificar los componentes básicos de los resultados de aprendizaje para realizar la planeación didáctica, seleccionando actividades pertinentes y contextualizadas, considerando los elementos con los que se puede trabajar el contenido y que promuevan la reflexión, el diálogo y la discusión.
- Plantear el objetivo de cada actividad, asegurando su contextualización de acuerdo con las características de la comunidad, municipio, región y estados, y aplicando métodos y estrategias que favorezcan aprendizajes significativos.
- Abordar conocimientos previos a través de actividades diseñadas para explorar saberes e ideas precedentes, seleccionando aquellas que activen la atención del estudiantado y promuevan la participación.
- Retroalimentar las actividades y trabajos del estudiantado para orientar sobre sus avances y áreas de mejora, promoviendo la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer una retroalimentación formativa y asertiva.
- Plantear actividades dirigidas al trabajo directo con la comunidad, como complemento a lo revisado en clase, y fomentar el aprendizaje práctico fuera del aula, incluyendo dinámicas con la comunidad y familiares.
- Aplicar la transversalidad buscando proyectos que se interrelacionen de forma horizontal y vertical basado en el mapa curricular.
- Promover la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer la retroalimentación formativa y asertiva
- Crear o mantener un repositorio de información digital donde el estudiantado pueda consultar los materiales necesarios.
- Ajustes razonables: Realizar adaptaciones en las prácticas de instrucción y evaluación para estudiantes con necesidades especiales, eliminando barreras y permitiendo su plena participación.
- Ambiente educativo inclusivo: Fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible para todos los estudiantes, asegurando la comunicación efectiva entre docentes, padres y especialistas para atender las necesidades específicas de cada estudiante.
- Promover la transparencia, honestidad y responsabilidad en las acciones cotidianas de los estudiantes, desarrollando su pensamiento crítico a través de debates y análisis éticos.
- Motivar a los estudiantes a participar activamente en la vida comunitaria, comprender sus derechos y deberes, y realizar proyectos que integren principios de derechos humanos y respeto mutuo.

- Igualdad: Mantener y promover una postura que fomente la inclusión y valoración de la diversidad, integrando información sobre igualdad y no discriminación Asegurar entornos educativos inclusivos y seguros, especialmente para mujeres, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, impulsando la cultura de paz y respeto en toda la comunidad escolar
- Durante el desarrollo del módulo, se recomienda considerar la Didáctica de la Formación Socioemocional y los acuerdos del MCCEMS, a fin de Integrar en sus prácticas educativas los Recursos Socioemocionales y Ámbitos de la Formación socioemocional del currículum ampliado, enfatizando la formación de estudiantes responsables y comprometidos con su bienestar y el de su comunidad. Los acuerdos se pueden encontrar en las siguientes ligas:
 - Acuerdo número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09_05_24.pdf
 - Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0
 - Anexo del Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior, https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_MCCEMS.pdf

4. Estrategias de aprendizaje

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.1, se recomienda al alumnado:

- Profundizar, despejar dudas y asimilar el contenido de esta unidad ya que el cobro de un adeudo siendo un derecho legítimo, debe sustentarse en el respeto a los derechos humanos, en el conocimiento del tema, las buenas prácticas para concientizar, asesorar y perfilar a la solución que logre la conciliación de intereses entre el acreedor y el acreditado.
- Consultar fuentes de información para identificar los antecedentes y lineamientos del crédito, los motivos que generan la cobranza extrajudicial, el marco regulatorio que la sustenta, el manejo y salvaguarda de los datos personales del acreditado, así como enriquecer el lenguaje mediante el conocimiento de términos, conceptos y temas propio de la cobranza extrajudicial.
- Tomar nota de la información consultada que se considere más relevante y elaborar las actividades sugeridas y exponerla de manera individual o grupal para validarla, enriquecerla, socializar el aprendizaje y darte la oportunidad de una realimentación por parte del docente y los compañeros
- En caso de duda, preguntar, promover el análisis del caso, argumentar y robustecer los conocimientos adquiridos.
- Participar activamente en el trabajo en equipo y realizar ejercicios y dinámicas para refrescar la generación de conocimientos y habilidades necesarias y socializar el aprendizaje.
- Trabajar en el desarrollo de tus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que permitan emitir un juicio para perfilar la solución de los conflictos de la cobranza extrajudicial.
- Realizar la colaboración de trabajo en equipos lo que permitirá socializar los aprendizajes y trabajar de manera coordinada con tus compañeros, en busca de las mejores soluciones.
- Consultar la información referente a la historia de crédito, tipos, organismos de información crediticia y el marco legal que la sustenta.
- Elaborar un mapa semántico de la cobranza extrajudicial, para ello investiga información referente a:
 - Antecedentes del crédito y su operación,
 - Organismos de información crediticia y
 - Marco legal que la sustenta.
- Podrás evidenciar cómo se relacionan los conceptos en el proceso de la cobranza extrajudicial y la importancia de la industria de la cobranza

- Socializar la información en plenaria con el grupo para realimentar este resultado de aprendizaje
- **Realizar la actividad de evaluación 1.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.2, se recomienda al alumnado:

- Investigar la información en fuentes confiables del proceso operativo de la cobranza extrajudicial.
- Comparar los tipos de instituciones, autoridades y entidades que existen en el sector.
- Identificar los lineamientos que la regulan para su funcionamiento.
- Realizar un diagrama de flujo del proceso operativo de la cobranza para elaborarlo revisa la información referente al proceso operativo de la cobranza extrajudicial.
 - Identificar las etapas del proceso y la regulación de la cobranza extrajudicial.
 - Con la información obtenida, elaborar un diagrama de flujo del proceso, el cual debe transmitir la información de manera organizada, eficiente y de fácil lectura.
- En plenaria comentar el proceso operativo de la cobranza.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.1, se recomienda al alumnado:

- Elaborar actividades de simulación para lograr una mejor comprensión del ejercicio de la cobranza extrajudicial, practicar la autocrítica y la crítica constructiva hacia el grupo y el equipo de trabajo, resolver dudas y conflictos que surjan durante las sesiones para mejorar el entendimiento de los temas.
- Elaborar el análisis de casos, profundizar, despejar dudas, argumentar y refrescar los conocimientos adquiridos, asimilando que el cobro de un adeudo debe sustentarse en el respeto a los derechos humanos de las personas, las buenas prácticas y concientizar, asesorar al acreditado para encontrar una solución que logre la conciliación de intereses entre el acreedor y el acreditado.
- Realizar la colaboración de trabajo en equipos, lo que permitirá socializar los aprendizajes, trabajar de manera colaborativa y encontrar mejores alternativas de solución.
- Revisar la bibliografía propuesta para esta unidad y si es necesario que realices alguna investigación de las temáticas para complementarlas, busca información en fuentes confiables y relevantes.

- Analizar la información referente a las modalidades de trabajo, herramientas de contacto con el acreditado, de los responsables de recuperación de adeudos de cobranza extrajudicial, así como los elementos de comunicación y negociación con el acreditado para la liquidación de la deuda.
- Realizar un ensayo sobre las ventajas y desventajas de las diferentes modalidades de trabajo, revisa la información electrónica y documental referente a:
 - Las modalidades de trabajo y las herramientas de contacto con el acreditado.
 - Responsables de la recuperación de los adeudos de cobranza extrajudicial.
- Con la información obtenida, elaborar un ensayo en el que especifique las ventajas y desventajas de las diferentes modalidades de trabajo y especificar cuáles son las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de cobranza extrajudicial.
- En plenaria comentar los aspectos más relevantes encontrados.
 - **Realizar la actividad de evaluación 2.1.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.2, se recomienda al alumnado:

- Investigar información referente a las diferencias entre hablar y comunicar, los conceptos básicos de una entrevista, los tipos de comunicación con el acreditado.
- Realizar un mapa cognitivo de secuencia de un proceso de negociación con el acreditado, para ello investiga las diferencias entre hablar y comunicar, los conceptos básicos de una entrevista, los tipos de comunicación con el acreditado.
- Con la información obtenida, elaborar un mapa cognitivo de secuencia de un proceso de negociación con el acreditado.
- En plenaria se abordarán los aspectos más relevantes respecto a la negociación y las buenas prácticas.
 - **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.1, se recomienda al alumnado:

- Analizar la información referente el incumplimiento de los contratos de crédito que generan una cobranza, tipos de cobranza, reglamentación de la cobranza extrajudicial, herramientas de negociación con el acreditado.
- Investigar información referente a:
 - Incumplimiento de los contratos de crédito que generan una cobranza.
 - Tipos de cobranza.
 - Reglamentación de la cobranza extrajudicial.
 - Herramientas de contacto con el acreditado.
- Con la información obtenida, elaborar un resumen con la información relevante, establece una conclusión personal de la importancia de la liquidación del adeudo.
- En plenaria acotar la información referente al proceso de cobranza extrajudicial y la normatividad aplicable a este.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.1.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.2, se recomienda al alumnado:

- Investigar información referente a los tipos de cobranza, reglamentación de la cobranza extrajudicial y herramientas de contacto con el acreditado.
- Analizar la información referente a los tipos de cobranza, su reglamentación y las herramientas de contacto con el acreditado.
- A partir de esta información el docente asignará tres posibles situaciones que son:
 1. El acreditado muestra una actitud evasiva.
 2. El acreditado presenta una actitud de negativa de pago, y
 3. El acreditado accede a la liquidación, se cierra la negociación.

- En función de la situación asignada por tu docente, desarrollar un *speech* de entrevista para la recuperación de la deuda extrajudicial y la manera de resolver la situación asignada.
- En plenaria revisar las tres situaciones propuestas y definir el mejor procedimiento para cada una de ellas.
- Autoevaluar tu aportación y realizar las mejoras que consideres pertinentes.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.2.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

5. Autonomía didáctica

De acuerdo con el MCCEMS, las y los docentes tienen la facultad de decidir estrategias pedagógicas basadas en el contexto y las necesidades del estudiantado, utilizando el PAEC, las progresiones de aprendizaje, resultados de aprendizaje o competencias laborales, para planificar y retroalimentar los procesos de enseñanza. La flexibilidad permite adaptar estos programas a la diversidad de contextos educativos y características tanto del estudiantado como del personal docente.

Con ello, se reconoce que la función del personal docente implica, ante todo, una labor de investigación y promoción del autoaprendizaje; fomentando actividades que consideren el aprendizaje contextualizado, colaborativo, participativo y lúdico, así como el diálogo, el trabajo en equipo y la utilización pertinente, sostenible y responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital (TICCAD), en los procesos de la vida cotidiana con una perspectiva crítica de los contenidos y materiales disponibles en medios electrónicos, plataformas virtuales y redes sociales.

En este sentido, el personal docente seleccionará y realizará prácticas y actividades transversales que garanticen un mayor desarrollo de aprendizajes y habilidades, basadas en su experiencia, el contexto del grupo, la comunidad y el desempeño del estudiantado, priorizando las corrientes pedagógicas actuales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las tecnologías del empoderamiento y la participación (TEP) como herramientas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual manera, se espera que el estudiantado asuma su responsabilidad y tome un papel activo en el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que le permitirán ingresar al mundo laboral y participar de manera destacada en la sociedad.

II. Guía de evaluación

6. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de orientar en la evaluación de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridos por el estudiantado, asociados a los Resultados de Aprendizaje; en donde, además, se describen las técnicas y los instrumentos a utilizar, así como la ponderación de cada actividad de evaluación.

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La **evaluación diagnóstica** nos permite establecer un punto de partida fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros estudiantes. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El estudiantado a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá identificar intereses, necesidades y características del grupo para orientar adecuadamente sus estrategias. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La **evaluación formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del estudiantado, de manera constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad informar al estudiantado de sus avances con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el personal docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo, entendiendo que la evaluación es un proceso que construye para retroalimentar y tomar decisiones orientadas a la mejora continua, en distintos rubros.

Finalmente, la **evaluación sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de criterios estandarizados y claramente definidos. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en la misma persona.

La **coevaluación** es aquella en la que las y los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; las y los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; la coevaluación permite al alumnado y al profesorado:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que promuevan la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

En dos rúbricas diferentes de la guía de evaluación se establece un indicador específico para la autoevaluación y coevaluación; a su vez, la heteroevaluación queda establecida en una rúbrica que podría ser evaluada por un experto o docente que no haya impartido el módulo a ese grupo.

Cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) tiene asignada al menos una actividad de evaluación (AE), a la que se le ha determinado una ponderación con respecto a su complejidad y relevancia. Las ponderaciones de las AE deberán sumar 100%.

7. Tabla de ponderación

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades de evaluación se representa en la Tabla de ponderación que, además, contiene los Resultados y Unidades de aprendizaje a las cuales pertenecen. La columna “Actividad de evaluación” indica la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar (SAE). Asimismo, la columna “Peso específico”, señala el porcentaje definido para cada actividad; la columna “Peso logrado” es el nivel que la o el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; y la columna “Peso acumulado” se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación a lo largo del ciclo escolar.

Unidad de aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Actividad de Evaluación	% Peso Específico	% Peso Logrado	% Peso Acumulado
1. Identificación de la actividad de la cobranza extrajudicial	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.	1.1.1	20		
	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.	1.2.1	15		
% PESO PARA LA UNIDAD			35 %		
2. Identificación de los elementos de negociación con el acreditado	2.1 Compara las modalidades del trabajo y las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de cobranza extrajudicial.	2.1.1	15		
	2.2 Identifica los elementos básicos de la comunicación y negociación con el acreditado para la liquidación del adeudo.	2.2.1	20		
% PESO PARA LA UNIDAD			35 %		
3. Ejecución del proceso de la recuperación de los adeudos en la cobranza extrajudicial.	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.	3.1.1	10		

	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.	3.2.1	20		
% PESO PARA LA UNIDAD			30 %		
PESO TOTAL DEL MÓDULO			100%		

8. Matriz de valoración o rúbrica

Otro elemento que complementa a la Tabla de ponderación es la rúbrica o matriz de valoración, que establece los indicadores y criterios a considerar para evaluar una habilidad, destreza o actitud. Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los indicadores o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como mínimo indispensable para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o niveles de calidad o satisfacción alcanzados. En las columnas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno. Los criterios que se han establecido son:

- ✓ **Excelente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro de la habilidad, destreza o actitud, es decir, va más allá de lo que se solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador.
- ✓ **Bueno**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, es decir, cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar el logro de la habilidad, destreza o actitud.
- ✓ **Suficiente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje con áreas de mejora.
- ✓ **Insuficiente**, no ha logrado alcanzar el resultado de aprendizaje.

Siglema:	SCCE-20	Nombre del módulo:	Solución de conflictos de cobranza extrajudicial	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
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.			Actividad de evaluación:	1.1.1 Elabora un mapa conceptual del sector de la industria de la cobranza que incluya los antecedentes y sus conceptos básicos.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido.	70	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los antecedentes del crédito y los conceptos básicos de la cobranza Relaciona los conceptos básicos de la legislación aplicable al crédito y la cobranza Establece las causales del incumplimiento de los contratos de crédito y las etapas de la cobranza Es presentado de manera concisa y clara Establece claramente las etapas de la cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los antecedentes del crédito y los conceptos básicos de la cobranza Relaciona los conceptos básicos de la legislación aplicable al crédito y la cobranza Establece las causales del incumplimiento de los contratos de crédito y las etapas de la cobranza Es presentado de manera concisa y clara 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los antecedentes del crédito y los conceptos básicos de la cobranza Relaciona los conceptos básicos de la legislación aplicable al crédito y la cobranza Establece las causales del incumplimiento de los contratos de crédito y las etapas de la cobranza Es presentado de manera poco precisa 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Identifica los antecedentes del crédito y los conceptos básicos de la cobranza Relaciona los conceptos básicos de la legislación aplicable al crédito y la cobranza Establece las causales del incumplimiento de los contratos de crédito y las etapas de la cobranza
Presentación	20	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica claramente el tema principal. Los elementos que conforman el mapa se encuentran ordenados jerárquicamente y el uso adecuado de los conectores facilita su interpretación Muestra las relaciones múltiples y enlaces 	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica el tema principal. Los elementos que conforman el mapa se encuentran ordenados jerárquicamente y el uso de los conectores facilita su interpretación Muestra las relaciones múltiples y enlaces cruzados 	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica parcialmente el tema principal. La mayoría de los elementos que conforman el mapa se encuentran ordenados jerárquicamente Muestra algunas de las relaciones múltiples y enlaces cruzados 	<ul style="list-style-type: none"> No se identifica el tema principal. Los elementos que conforman el mapa se encuentran desordenados y el uso inadecuado de los conectores no facilita su interpretación No muestra las relaciones múltiples y enlaces cruzados

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		cruzados <ul style="list-style-type: none"> La estructura del mapa conceptual es lógica y coherente, facilitando la comprensión de la información Emplea colores que permiten una mejor identificación de la estructura 	<ul style="list-style-type: none"> La estructura del mapa conceptual es clara y facilita la comprensión de la información, aunque presenta inconsistencias menores Emplea colores que permiten una mejor identificación de la estructura 	<ul style="list-style-type: none"> La estructura del mapa conceptual es comprensible, aunque siempre existen inconsistencias y falta de claridad en la presentación de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> La estructura del mapa conceptual es confusa y difícil de recopilar información
Complejidad estructural Coevaluación	10	<ul style="list-style-type: none"> El uso de todos los elementos presentes en el mapa está justificado y responden al tema central de manera muy particular y de fácil interpretación. Evidencia la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran y los niveles de abstracción de las ideas en función de su importancia 	<ul style="list-style-type: none"> El uso de todos los elementos presentes en el mapa está justificado y responden al tema central de manera muy particular y de fácil interpretación. Evidencia la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran 	<ul style="list-style-type: none"> El uso de la mayoría de los elementos presentes en el mapa está justificado y es de fácil interpretación. 	<ul style="list-style-type: none"> El uso de los elementos presentes en el mapa no está justificado y no es de fácil interpretación.
	100				

Siglema:	SCCE-20	Nombre del módulo:	Solución de conflictos de cobranza extrajudicial	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
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.			Actividad de evaluación:	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

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	50	Incluye los elementos siguientes <ul style="list-style-type: none"> • Etapas del proceso y la regulación de la cobranza extrajudicial • Normas que regulan la cobranza extrajudicial • Incorpora una relación de los organismos que intervienen y cita su campo de actuación. • Presenta de manera clara y completa todas las disposiciones legales y reglamentarias relevantes en cada etapa del proceso de cobranza • Incluye referencias precisas y relevantes a las leyes y reglamentos utilizados. 	Incluye los elementos siguientes <ul style="list-style-type: none"> • Etapas del proceso y la regulación de la cobranza extrajudicial • Normas que regulan la cobranza extrajudicial • Incorpora una relación de los organismos que intervienen y cita su campo de actuación. • Incluye la mayoría de las disposiciones, pero puede faltar algún detalle importante • Presenta algunas referencias, pero pueden no ser del todo precisas o relevantes. 	Incluye los elementos siguientes <ul style="list-style-type: none"> • Etapas del proceso y la regulación de la cobranza extrajudicial • Normas que regulan la cobranza extrajudicial • Incorpora una relación de los organismos que intervienen y cita su campo de actuación. • Muestra algunas disposiciones, pero carece de claridad y profundidad. • Las referencias son escasas o poco claras. 	Incluye los elementos siguientes <ul style="list-style-type: none"> • Etapas del proceso y la regulación de la cobranza extrajudicial • Normas que regulan la cobranza extrajudicial • Incorpora una relación de los organismos que intervienen y cita su campo de actuación. • No presenta disposiciones relevantes o está incompleto. • No incluye referencias o las que presenta son incorrectas o irrelevantes.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación	30	<ul style="list-style-type: none"> El diagrama cuenta con los datos solicitados Tipo y letra legible en todo el documento. No presenta faltas ortográficas Presenta lógica en su estructura La información es presentada de manera muy clara, con un diseño atractivo y fácil de leer. 	<ul style="list-style-type: none"> El diagrama cuenta con los datos solicitados Tipo y letra legible en todo el documento. No presenta faltas ortográficas Presenta lógica en su estructura La presentación es buena, aunque podría mejorar en claridad o diseño. 	<ul style="list-style-type: none"> El diagrama cuenta con los datos solicitados Tipo y letra parcialmente legible. Presenta algunas faltas ortográficas Presenta poca lógica en su estructura La claridad es limitada; el diseño es poco atractivo y puede dificultar la lectura. 	<ul style="list-style-type: none"> El diagrama cuenta con los datos solicitados Tipo y letra poco legible Presenta faltas ortográficas Presenta escasa lógica en su estructura La presentación es desorganizada y poco clara, dificultando la comprensión
Estructura	20	<ul style="list-style-type: none"> El cuadro sinóptico está muy bien estructurado, con una jerarquía clara y lógica. El diagrama incluye los detalles completos del proceso operativo de la cobranza Es preciso y evita ambigüedades Evidencia análisis profundo en su desarrollo Los conceptos primarios y secundarios están bien identificados 	<ul style="list-style-type: none"> La organización es buena, pero hay algunos elementos que podrían estar mejor alineados. El diagrama incluye la mayoría de los detalles del proceso operativo de la cobranza Es preciso en su mayoría Evidencia análisis en su desarrollo Los conceptos primarios y secundarios están bien identificados 	<ul style="list-style-type: none"> La organización es confusa y no sigue una jerarquía clara. El diagrama incluye pocos detalles del proceso operativo de la cobranza Es poco preciso Evidencia poco análisis en su desarrollo Los conceptos primarios y secundarios no están bien identificados 	<ul style="list-style-type: none"> No hay una organización discernible; el cuadro es difícil de seguir. El diagrama no incluye detalles del proceso operativo de la cobranza No es preciso Evidencia nulo análisis en su desarrollo Los conceptos primarios y secundarios no están identificados
	100				

Siglema:	SCCE-20	Nombre del módulo:	Solución de conflictos de cobranza extrajudicial	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1 Compara las modalidades del trabajo y las herramientas de contacto con el acreditado en el proceso de cobranza extrajudicial			Actividad de evaluación:	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.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Argumentación	30	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan todos los elementos solicitados El análisis elaborado es profundo y detallado La información está claramente expuesta y precisa en todos los aspectos. No hay ambigüedad. La argumentación está bien estructurada y es coherente. Cada sección del cuadro comparativo está organizada de manera lógica y facilita la comprensión del análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan la mayoría de los elementos solicitados El análisis elaborado es profundo La información es clara en su mayoría, con algunas áreas que podrían mejorarse en términos de precisión. La estructura es generalmente coherente, aunque algunas partes podrían estar mejor organizadas. La organización es clara en la mayor parte del cuadro comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan algunos de los elementos solicitados El análisis elaborado general La información es comprensible, pero carece de precisión en algunos aspectos importantes. La estructura es algo desorganizada y la coherencia es variable. La organización del cuadro comparativo dificulta en algunos casos la comprensión. 	<ul style="list-style-type: none"> Se abordan pocos de los elementos solicitados El análisis elaborado es básico La información es confusa o inexacta. La argumentación es desorganizada y carece de coherencia. El cuadro comparativo es confuso y la estructura no ayuda a entender el análisis.
Presentación	20	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro atractivo que cumple con los criterios de diseño planteados. Ubica los temas centrales en la columna izquierda con las variables de forma ordenada. No presenta errores ortográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro atractivo que cumple con los criterios de diseño planteados. Ubica los temas centrales en la columna izquierda. Presenta tres errores ortográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro que cumple con los criterios básicos. Presenta más de cuatro errores ortográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> El cuadro no cumple ni con los criterios básicos Presenta más de cinco errores ortográfico

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Proceso de comparación	30	<ul style="list-style-type: none"> Identifica todos los elementos de comparación. Las características elegidas son suficientes y pertinentes. Se identifican de manera clara y precisa las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica la mayoría de los elementos que deben compararse. Las características elegidas son suficientes para la comparación. Se identifican la mayor parte de las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados 	<ul style="list-style-type: none"> Faltan algunos elementos esenciales para la comparación. Las características incluidas son pocas. Se identifican varias de las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados 	<ul style="list-style-type: none"> No enuncia los elementos ni características a comparar. No se identifican las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados
Conclusión	20	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre qué modalidad es más conveniente aplicar dependiendo de la mora del crédito. Se fundamentan claramente en la argumentación y llevan a una propuesta coherente y claramente presentada. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre qué modalidad es más conveniente aplicar dependiendo de la mora del crédito. Se fundamentan en la argumentación presentada e incluyen propuestas viables. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una opinión sobre qué modalidad es más conveniente aplicar dependiendo de la mora del crédito No coinciden claramente con la argumentación y la propuesta presentada no es del todo viable. 	<ul style="list-style-type: none"> Omite incorporar una opinión sobre qué modalidad es más conveniente aplicar dependiendo de la mora del crédito No están conectadas lógicamente con los argumentos, y la propuesta no es clara.
	100				

Siglema:	SCCE-20	Nombre del módulo:	Solución de conflictos de cobranza extrajudicial	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.2 Identifica los elementos básicos de la comunicación y negociación con el acreditado para la liquidación del adeudo.			Actividad de evaluación:	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.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Características de la entrevista	40	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora todas las características de una entrevista y las actitudes idóneas al contactar al acreditado Emite un juicio personal sobre los aspectos más relevantes para mantener una adecuada comunicación con el acreditado. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora la mayoría de las características de una entrevista y las actitudes idóneas al contactar al acreditado Emite un juicio personal sobre los aspectos adecuados para mantener una comunicación con el acreditado. 	<ul style="list-style-type: none"> Establece algunas de las características de una entrevista Establece algunas de las actitudes idóneas al contactar al acreditado 	<ul style="list-style-type: none"> Establece pocas de las características de una entrevista No establece las actitudes idóneas al contactar al acreditado
Encadenamiento de preguntas	40	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y utiliza todas las unidades clave de la cadena de preguntas, asegurando que cada pregunta esté relacionada y construya sobre la anterior de manera efectiva. Determina con precisión qué conductas o áreas de conocimiento del acreditado necesitan ser abordadas y enseñadas, basándose en respuestas previas y necesidades identificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica la mayoría de las unidades clave, pero puede haber algunas lagunas menores en la conexión entre preguntas. Determina las conductas principales que deben enseñarse, aunque podría beneficiarse de una evaluación más exhaustiva de las necesidades. Enseña las conductas necesarias de manera adecuada, pero con algunas oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica algunas unidades clave, pero omite varias conexiones importantes, afectando la cohesión de la conversación. Determina algunas conductas que deben enseñarse, pero omite aspectos importantes o no cubre todas las necesidades del acreditado. Enseña algunas conductas, pero la explicación es incompleta o poco clara, lo que puede 	<ul style="list-style-type: none"> No identifica claramente las unidades de la cadena, resultando en una falta de estructura y fluidez en la entrevista. No determina claramente qué conductas necesitan ser enseñadas, lo que lleva a una cobertura inadecuada o irrelevante. La enseñanza de las conductas es inadecuada, con falta de claridad y eficacia, afectando la capacidad del acreditado para realizar las conductas.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> • Enseña eficazmente todas las conductas necesarias utilizando métodos claros y apropiados, asegurando que el acreditado entienda y pueda realizar cada conducta. • Identifica y utiliza el tipo de encadenamiento más efectivo (por ejemplo, encadenamiento progresivo, encadenamiento de cadena) para maximizar la efectividad de la entrevista. • Utiliza el reforzamiento de manera estratégica y efectiva para fortalecer la correcta ejecución de conductas y mantener la motivación del acreditado durante la entrevista. 	<p>para mayor claridad o precisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica un tipo de encadenamiento adecuado, pero puede no aplicar el más efectivo para todas las situaciones en la entrevista. • Utiliza el reforzamiento de manera adecuada, pero con algunas oportunidades para una aplicación más efectiva y consistente. 	<p>afectar la comprensión del acreditado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica un tipo de encadenamiento básico, pero no siempre es el más adecuado para cada segmento de la entrevista. • Utiliza el reforzamiento de manera básica, pero puede no ser suficiente para mantener el compromiso y la correcta ejecución. 	<ul style="list-style-type: none"> • No identifica ni utiliza un tipo de encadenamiento claro, lo que resulta en una estructura desorganizada y poco efectiva. • El uso del reforzamiento es insuficiente o ineficaz, resultando en una falta de motivación y de correcta ejecución de las conductas.
Conclusión	20	<ul style="list-style-type: none"> • La conclusión manifiesta intención de detectar o evaluar inconsistencias o proponer soluciones de origen práctico de los beneficios de liquidar el adeudo y las consecuencias de no hacerlo • La redacción es clara, coherente y sencilla. • Propone nuevas oportunidades de solución o comprensión de la realidad a través de un entendimiento amplio de 	<ul style="list-style-type: none"> • La conclusión manifiesta intención de detectar o evaluar inconsistencias o proponer soluciones de origen práctico de los beneficios de liquidar el adeudo y las consecuencias de no hacerlo • La redacción es clara, coherente y sencilla. 	<ul style="list-style-type: none"> • La conclusión manifiesta intención de detectar o evaluar inconsistencias o proponer soluciones de origen práctico de los beneficios de liquidar el adeudo y las consecuencias de no hacerlo • La redacción es clara y sencilla 	<p>Omite algún elemento o lo desarrolla parcialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conclusión manifiesta intención de detectar o evaluar inconsistencias o proponer soluciones de origen práctico de los beneficios de liquidar el adeudo y las consecuencias de no hacerlo • La redacción es clara y sencilla

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		los conceptos y la relación entre ellos			
	100				

Siglema:	SCCE-20	Nombre del módulo:	Solución de conflictos de cobranza extrajudicial	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
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.			Actividad de evaluación:	3.1.1 Elabora una presentación de PowerPoint que incluya un guion de negociación y cierre para la recuperación del adeudo, así como la reglamentación de la cobranza.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	60	Incluye las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Propuesta del guion de negociación y cierre para la recuperación del adeudo Reglamentación aplicada en la cobranza Describe cómo incide la aplicación de la normatividad en la recuperación del adeudo. Establece cuáles son los elementos de la certificación de las competencias laborales de los responsables de ejecutar la recuperación del adeudo La propuesta de guion ejemplifica claramente cómo transitar por la conversación de manera fluida sin que se omita ningún requerimiento 	Incluye las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Propuesta del guion de negociación y cierre para la recuperación del adeudo Reglamentación aplicada en la cobranza Describe cómo incide la aplicación de la normatividad en la recuperación del adeudo. Establece cuáles son los elementos de la certificación de las competencias laborales de los responsables de ejecutar la recuperación del adeudo La propuesta de guion ejemplifica claramente cómo transitar por la conversación de manera fluida aun cuando se omita algún requerimiento 	Incluye las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Propuesta del guion de negociación y cierre para la recuperación del adeudo Reglamentación aplicada en la cobranza Describe cómo incide la aplicación de la normatividad en la recuperación del adeudo. Establece cuáles son los elementos de la certificación de las competencias laborales de los responsables de ejecutar la recuperación del adeudo 	Omite una o más de las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Propuesta del guion de negociación y cierre para la recuperación del adeudo Reglamentación aplicada en la cobranza Describe cómo incide la aplicación de la normatividad en la recuperación del adeudo. Establece cuáles son los elementos de la certificación de las competencias laborales de los responsables de ejecutar la recuperación del adeudo

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación	30	<ul style="list-style-type: none"> La presentación visual es correcta, congruente y atractiva, complementa el contenido. Se utilizan recursos visuales de manera efectiva para resaltar información clave. El diseño es creativo y profesional. La información se encuentra organizada y detallada Consulta 3 fuentes de información y la establece en formato APA No presenta errores de gramática y ortografía. 	<ul style="list-style-type: none"> La presentación visual es adecuada y mejora la comprensión del contenido. Se utilizan recursos visuales para enriquecer la exposición. El diseño es adecuado y muestra un esfuerzo en la organización. Consulta dos fuentes de información y la establece en formato APA No presenta errores de gramática y ortografía 	<ul style="list-style-type: none"> La presentación visual es aceptable, pero podría ser más atractiva y efectiva en la comunicación. Algunos recursos visuales podrían mejorar la claridad. El diseño es básico. Consulta dos fuentes de información Presenta algunos errores de gramática y ortografía 	<ul style="list-style-type: none"> La presentación visual es desordenada y poco atractiva. No contribuye a la comprensión del contenido. Falta atención al diseño y la organización. Consulta una fuente de información Presenta varios errores de gramática y ortografía
Análisis del script Autoevaluación	10	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una introducción y una conclusión Identifica los aciertos y deficiencias del script de la llamada telefónica Incorpora recomendaciones para evitar distracciones del diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora una introducción Identifica los aciertos y deficiencias del script de la llamada telefónica Incorpora recomendaciones para evitar distracciones del diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los aciertos y deficiencias del script de la llamada telefónica Incorpora recomendaciones para evitar distracciones del diálogo. 	<p>Omite uno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los aciertos y deficiencias del script de la llamada telefónica Incorpora recomendaciones para evitar distracciones del diálogo.
	100				

Siglema:	SCCE-20	Nombre del módulo:	Solución de conflictos de cobranza extrajudicial	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
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.			Actividad de evaluación:	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. Heteroevaluación

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	30	Incorpora información referente a: <ul style="list-style-type: none"> Proceso de cobranza extrajudicial. Marco regulatorio Buenas prácticas 	Incorpora información referente a: <ul style="list-style-type: none"> Proceso de cobranza extrajudicial. Marco regulatorio 	Incorpora información parcial referente a: <ul style="list-style-type: none"> Proceso de cobranza extrajudicial. Marco regulatorio 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Proceso de cobranza extrajudicial. Marco regulatorio
Ejercicio de simulación	40	<ul style="list-style-type: none"> Aplica los conceptos básicos de una entrevista Se comunica con respeto Saludo inicial Brinda información sobre la deuda y solicita el pago Explica los beneficios de la liquidación del adeudo Escucha atentamente al interlocutor Es empático Responde asertivamente Propone alternativas de solución Cierra el trato Se cerciora que el cliente haya comprendido lo que se acordó 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica los conceptos básicos de una entrevista Se comunica con respeto Saludo inicial Brinda información sobre la deuda y solicita el pago Explica los beneficios de la liquidación del adeudo Escucha atentamente al interlocutor Es empático Responde asertivamente Propone alternativas de solución Cierra el trato 	Omite uno o dos de los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> Aplica los conceptos básicos de una entrevista Se comunica con respeto Saludo inicial Brinda información sobre la deuda y solicita el pago Explica los beneficios de la liquidación del adeudo Escucha atentamente al interlocutor Es empático Responde asertivamente Propone alternativas de solución Cierra el trato 	Omite tres o más de los siguientes elementos <ul style="list-style-type: none"> Aplica los conceptos básicos de una entrevista Se comunica con respeto Saludo inicial Brinda información sobre la deuda y solicita el pago Explica los beneficios de la liquidación del adeudo Escucha atentamente al interlocutor Es empático Responde asertivamente Propone alternativas de solución Cierra el trato

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Documento de análisis	20	<ul style="list-style-type: none"> Analiza el ejercicio y relaciona los aciertos y deficiencias y realiza recomendaciones. Verifica la correcta aplicación de la normatividad que regula la cobranza extrajudicial para los sectores, financiero y comercial y la cita Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas y vocabulario de contacto con el acreditado. Dictamina que las preguntas y diálogo usado con el acreditado fue el correcto y realiza sugerencias de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza el ejercicio y relaciona los aciertos y deficiencias y realiza recomendaciones. Verifica la correcta aplicación de la normatividad que regula la cobranza extrajudicial para los sectores, financiero y comercial y la cita Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas y vocabulario de contacto con el acreditado. Dictamina que las preguntas y diálogo usado con el acreditado fue el correcto 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza el ejercicio y relaciona los aciertos y deficiencias Verifica la correcta aplicación de la normatividad que regula la cobranza extrajudicial para los sectores, financiero y comercial y la cita Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas y vocabulario de contacto con el acreditado. Dictamina que las preguntas y diálogo usado con el acreditado fue el correcto 	<p>Omite uno o más de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza el ejercicio y relaciona los aciertos y deficiencias Verifica la correcta aplicación de la normatividad que regula la cobranza extrajudicial para los sectores, financiero y comercial y la cita Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas y vocabulario de contacto con el acreditado. Dictamina que las preguntas y diálogo usado con el acreditado fue el correcto
Video	10	<ul style="list-style-type: none"> Es dinámico Se encuentra bien editado. Se mueve con suavidad de escena a escena con un adecuado uso de las transiciones. El audio y la iluminación son favorables. El diálogo tiene ritmo y fluidez Se aprecia claramente la claridad de la voz 	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra bien editado. Se mueve con suavidad de escena a escena con un adecuado uso de las transiciones. El audio y la iluminación son favorables. El diálogo tiene ritmo y fluidez Se aprecia claramente la claridad de la voz 	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra editado. El audio y la iluminación son favorables. El diálogo tiene ritmo y fluidez Se aprecia claramente la claridad de la voz 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se encuentra editado. El audio y la iluminación son favorables. El diálogo tiene ritmo y fluidez Se aprecia claramente la claridad de la voz
	100				