



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

Atención en banca digital

Núcleo de Formación Profesional

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico Bachiller en Contabilidad

Profesional Técnico Bachiller Asistente Directivo

5° Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Atención en banca digital

Área(s): Contaduría y Administración.

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

Semestre(s): 5

Horas por semestre: 90

Créditos por semestre: 9

Fecha de diseño o actualización: 21 de abril de 2023.

Vigencia: Cuatro años a partir de la aprobación de la junta directiva y en tanto no se genere un documento que lo anule o 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

Manuel de Jesús Espino Barrientos
Dirección General

Lauro Cordero Frayre
Secretaría General

Hugo Nicolás Pérez González
Secretaría Académica

Edith Chávez Ramos
Dirección de Diseño Curricular

Atención en banca digital

Contenido		Pág.
Capítulo I:	Generalidades de las Carreras	
1.1	Objetivo de la Carrera	5
1.2	Competencias Transversales al Currículum	6
Capítulo II:	Aspectos Específicos del Módulo	
2.1	Presentación	8
2.2	Propósito del Módulo	10
2.3	Mapa del Módulo	11
2.4	Unidades de Aprendizaje	12
2.5	Referencias	18

CAPÍTULO I: Generalidades de la Carrera

1.1 Objetivo General de la Carrera

PT-B en Administración

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

PT-B en Contabilidad

Realizar funciones que determinan los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como las tareas para el cumplimiento de obligaciones fiscales relacionadas con impuestos y contribuciones, en apego a la normatividad vigente.

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.

1.2 Competencias Transversales al Currículum (*)

Competencias Genéricas	Atributos
<p>Se autodetermina y cuida de sí</p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<p>1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades. 1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase. 1.3 Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida. 1.4 Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones. 1.5 Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones. 1.6 Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.</p>
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<p>2.1 Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones. 2.2 Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad. 2.3 Participa en prácticas relacionadas con el arte</p>
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<p>3.1 Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social. 3.2 Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo. 3.3 Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.</p>
<p>Se expresa y comunica</p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<p>4.1 Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas. 4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. 4.3 Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas. 4.4 Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas. 4.5 Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</p>
<p>Piensa crítica y reflexivamente</p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<p>5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo. 5.2 Ordena información de acuerdo con categorías, jerarquías y relaciones. 5.3 Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos. 5.4 Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez. 5.5 Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas. 5.6 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.</p>

Competencias Genéricas	Atributos
<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<p>6.1 Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad. 6.2 Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias. 6.3 Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta. 6.4 Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</p>
<p>Aprende de forma autónoma 7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<p>7.1 Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento. 7.2 Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos. 7.3 Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.</p>
<p>Trabaja en forma colaborativa 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<p>8.1 Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos. 8.2 Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva. 8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>
<p>Participa con responsabilidad en la sociedad 9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<p>9.1 Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos. 9.2 Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad. 9.3 Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos. 9.4 Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad. 9.5 Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado. 9.6 Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.</p>
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<p>10.1 Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación. 10.2 Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio. 10.3 Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.</p>
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<p>11.1 Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional. 11.2 Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente. 11.3 Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.</p>

*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo

2.1. Presentación

El módulo de **Atención en banca digital** pertenece al trayecto técnico denominado Servicios Financieros y Bancarios, se imparte en el quinto semestre y corresponde al núcleo de formación profesional de la carrera de Profesional Técnico Bachiller en Administración, Profesional Técnico Bachiller en Contabilidad y Profesional Técnico Bachiller Asistente Directivo. Tiene como finalidad que los alumnos puedan vincular a clientes y usuarios de servicios financieros con la banca digital empleando información general de productos y servicios bancarios, así como procedimientos administrativos y éticos, con la finalidad de que puedan atender sus requerimientos o solicitudes de forma segura y eficiente.

El módulo está conformado por tres unidades de aprendizaje. En la primera unidad, el estudiantado identifica productos y servicios financieros de la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos de clientes y usuarios; la segunda unidad, requiere que las y los estudiantes realicen la vinculación del cliente con su banca digital para la atención a solicitudes y requerimientos financieros, a través de procedimientos profesionales y éticos. Por último, la tercera unidad, pretende que las y los estudiantes identifiquen las medidas de ciberseguridad y regulación aplicadas en la banca digital para la protección de cuentas e información de clientes y usuarios.

La contribución de este módulo al perfil de egreso de las carreras se centra en el desarrollo de habilidades técnicas relacionadas con vincular productos y servicios financieros presentes en la banca digital con los clientes/usuarios empleando procedimientos, técnicas, actitudes y protocolos éticos, a fin de que puedan atender sus solicitudes y requerimientos en tiempo y forma. Las competencias adquiridas en este módulo con las adquiridas en otros módulos potenciarán la formación profesional del estudiantado, lo que favorecerá su competitividad y desarrollo humano. Cabe mencionar, que el módulo está organizado por tres unidades de 30 horas cada una, articuladas y diseñadas con base en procesos vigentes en el área financiera y bancaria.

La formación profesional del PT-B en Administración, PT-B en Contabilidad y PT-B Asistente Directivo, se encuentra diseñada con un enfoque de procesos, lo cual implica un desarrollo sistemático en la adquisición de competencias profesionales, incluyendo el asesoramiento y la negociación al cliente en las transacciones bancarias, así como la promoción de servicios ofrecidos por las instituciones financieras. Las competencias desarrolladas en este módulo serán empleadas en otros módulos que integran la carrera, debido a que son procedimientos esenciales que se realizan continuamente en las carreras participantes.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para 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, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea educativa en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que 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 último, es necesario que al final de cada unidad 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 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

Vincular a clientes y usuarios de servicios financieros con la banca digital empleando información general de productos y servicios bancarios, así como procedimientos administrativos y éticos, con la finalidad de que puedan atender sus requerimientos o solicitudes de forma segura y eficiente.

2.3. Mapa del Módulo

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de aprendizaje
<p>Atención en banca digital</p> <p>90 horas</p>	<p>1. Identificación de productos y servicios financieros de la banca digital para la atención a clientes y usuarios</p> <p>30 horas</p>	<p>1.1 Identifica productos y servicios financieros ofertados en la banca digital conforme a su concepto y características, con la finalidad de ofertarlos en las instituciones bancarias.</p> <p>15 horas</p>
		<p>1.2 Identifica el tipo de operaciones y transacciones ofertados en la banca digital, para vincular las distintas solicitudes y requerimientos de usuarios y clientes.</p> <p>15 horas</p>
	<p>2. Vinculación del cliente con la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos financieros.</p> <p>30 horas</p>	<p>2.1 Describe las principales funciones de la banca digital conforme a su estructura e información, para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios.</p> <p>15 horas</p>
		<p>2.2 Describe las funciones complementarias de la banca digital para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios.</p> <p>15 horas</p>
	<p>3. Identificación de ciberseguridad y regulación en la banca digital de acuerdo con su aplicación</p> <p>30 horas</p>	<p>3.1 Describe las medidas de ciberseguridad utilizadas en la banca digital conforme a su función y aplicación, para proteger su operación, información confidencial y normativas de privacidad.</p> <p>15 horas</p>
		<p>3.2 Identifica leyes, normativas y organismos reguladores de la banca digital, con la finalidad de contextualizar su aplicación.</p> <p>15 horas</p>

2.4. Unidades de Aprendizaje

Unidad de Aprendizaje:	1. Identificación de productos y servicios financieros de la banca digital para la atención a clientes y usuarios		
Propósito de la unidad	Identificará productos y servicios financieros de la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos de clientes y usuarios.	30 horas	
Resultado de aprendizaje:	1.1 Identifica productos y servicios financieros ofertados en la banca digital conforme a su concepto y características, con la finalidad de ofertarlos en las instituciones bancarias.	15 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Realiza un cuadro comparativo de productos y servicios financieros considerando su concepto y uso en la banca digital.	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro comparativo. 	15%	<p>A. Identificación de productos y servicios en banca digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Captación Crédito Inversión Seguros <p>B. Descripción de la aplicación móvil</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos de aplicaciones móviles Tecnología Aplicaciones bancarias móviles Características de las aplicaciones bancarias Convenio de servicio <p>C. Wallet digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Funciones de Wallet digital <p>D. CoDi.</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Funciones Alcances <ul style="list-style-type: none"> Requisitos para utilizar CoDi.

Resultado de aprendizaje	1.2 Identifica el tipo de operaciones y transacciones ofertados en la banca digital, para vincular las distintas solicitudes y requerimientos de usuarios y clientes.		15 horas
Actividades de evaluación	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>1.2.1 Describe a través de una presentación electrónica el tipo de operaciones y transacciones ofertadas en la banca digital considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Función 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación electrónica 	<p>15%</p>	<p>A. Operaciones y transacciones en banca digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos <ul style="list-style-type: none"> – Saldos – Estados de cuenta – Pago de servicios – Transferencias – Inversiones – Depósito de cheques – Pagos de tarjetas • Aplicaciones bancarias • Interfaz de la banca digital <p>B. Tarjeta virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto tarjeta virtual • Tipos de tarjeta virtual • Funciones de una tarjeta virtual • Concepto de CVV <p>C. Token móvil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Funciones <p>D. Códigos QR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Función
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.</p>			

Unidad de Aprendizaje:	2. Vinculación del cliente con la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos financieros.		
Propósito de la unidad	Realizará la vinculación del cliente con su banca digital para la atención a solicitudes y requerimientos financieros, a través de procedimientos profesionales y éticos.	30 horas	
Resultado de aprendizaje:	2.1 Describe las principales funciones de la banca digital conforme a su estructura e información, para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios.		15 horas
Actividades de evaluación	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>2.1.1 Describe a través de una presentación electrónica las principales funciones de la banca digital considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos • Herramientas • Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación electrónica 	<p>20%</p>	<ul style="list-style-type: none"> A. Identificación de la banca digital <ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Requisitos B. Herramientas banca digital <ul style="list-style-type: none"> • Accesos • Productos y servicios • Soporte • Trámites en sucursal C. Vinculación de clientes para el uso de la banca digital <ul style="list-style-type: none"> • Información de operaciones y transacciones en banca digital • Procedimientos administrativos • Información de contratación de servicios y productos financieros • Información de protocolos y herramientas de ciberseguridad • Información para garantizar la confidencialidad y protección de información de las instituciones financieras.

Resultado de aprendizaje:		2.2 Describe las funciones complementarias de la banca digital, para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios	15 horas
Actividades de evaluación	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Describe a través de una infografía las funciones complementarias y no comerciales de la banca digital considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Descripción • Características 	<ul style="list-style-type: none"> • Infografía 	15%	A. Identificación de funciones complementarias y comerciales <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas • Promociones • Metas • Seguros complementarios • Inversiones • Contratación de seguros • Pagos de servicios • Cambio de nómina • Contratación de préstamos • Apertura de cuentas de ahorro y débito • Transferencias bancarias nacionales • Transferencias bancarias internacionales B. Identificación de operaciones no comerciales <ul style="list-style-type: none"> • Aclaraciones en banca digital • Canales de aclaraciones en banca digital • Reporte de pagos e ingresos
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.			

Unidad de Aprendizaje:	3. Identificación de ciberseguridad y regulación en la banca digital de acuerdo con su aplicación		
Propósito de la unidad	Identificará las medidas de ciberseguridad y regulación aplicadas en la banca digital, para la protección de cuentas e información de clientes y usuarios.	30 horas	
Resultado de aprendizaje:	3.1 Describe las medidas de ciberseguridad utilizadas en la banca digital conforme a su función y aplicación, para proteger su operación, información confidencial y normativas de privacidad.	15 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
3.1.1 Elabora una presentación electrónica donde se describan las medidas de seguridad utilizadas en banca digital evidenciando su aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación electrónica 	20%	<p>A. Procedimientos de autenticación</p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto Funciones de la autenticación Tipos de acceso a aplicaciones móviles NIP Autenticación reforzada <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos de autenticación reforzada <p>B. Descripción de conceptos básicos de seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> Vishing Smishing Pishing <p>C. Seguridad en web y aplicaciones bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> Diferencia entre http y https Wi-fi seguro Seguridad en los dispositivos Sitios oficiales para descarga de aplicaciones

Resultado de aprendizaje	3.2 Identifica leyes, normativas y organismos reguladores de la banca digital, con la finalidad de contextualizar su aplicación.	15 horas
---------------------------------	---	-----------------

Actividades de evaluación	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
3.2.1 Elabora una infografía en la cual se describan las leyes, normativas y organismos de la banca digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Infografía 	15%	<ul style="list-style-type: none"> A. Comisión Nacional Bancaria y de Valores <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Funciones principales B. Banco de México <ul style="list-style-type: none"> • Origen • Funciones principales C. CONDUSEF <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Funciones principales en la banca D. Normatividad <ul style="list-style-type: none"> • Principales Leyes • Instituciones reguladoras E. Secretaría de Hacienda y Crédito Público <ul style="list-style-type: none"> • Origen • Funciones principales F. Servicio de Administración Tributaria <ul style="list-style-type: none"> • Origen • Funciones Principales
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.			

2.5 Referencias

Básicas:

- Muñoz, R. (2015). Gestión Comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. Editorial Paraninfo.
- Del Ángel, G. (2019). Banco Nacional de México y La Innovación en los Servicios Bancarios. Publicaciones Internacionales.
- Igual, D. (2017). Productos y Servicios Bancarios. Profit Editorial.

Complementarias:

- Rot. A. (2021). Central de Información de Riesgos Bancaros. José Manuel Ferro Vega
- García Campo, M. (2015). Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo. Editorial Paraninfo.
- Amat, O. (2013). Contabilidad y finanzas para no financieros. Editorial Deusto.

Páginas Web:

- ¿Qué es la banca digital? Disponible en: <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>
- Banca digital móvil Disponible en: <https://www.banamex.com/es/personas/banca-digital/bancanet.html>
- Transacciones digitales. Disponible en: <https://www.empresas.hsbc.com.mx/es-mx/products-and-solutions>