



Guía pedagógica y de evaluación del módulo

Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida

Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

Profesional Técnico-Bachiller Asistente Directivo

5º Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida

Área(s): Contaduría y Administración

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

Semestre(s): Quinto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 28 de abril de 2025

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

Ana María Rosas Muciño
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida

Contenido

	Pág.
I Guía pedagógica	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	14
II Guía de evaluación	
6 Descripción	15
7 Tabla de ponderación	17
8 Matriz de valoración o rúbrica	19

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 que te permitirá evaluar el desempeño y calidad de la gestión de los asesores de cobranza y los equipos de trabajo. La unidad requiere consultar fuentes de información confiables para identificar las técnicas enfocadas al aprendizaje, entrenamiento, liderazgo, trabajo en equipo, evaluación del desempeño individual de los trabajadores y del equipo de trabajo y la calidad que logran en la gestión para la recuperación de los adeudos mediante la aplicación de cédulas de evaluación individual y concentrado de evaluaciones por medio del mapa de talento.
- Para enriquecer el conocimiento, se sugiere, tomar nota de la información consultada que se considere más relevantes 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 el desarrollo de tus potencialidades para adquirir conocimientos para evaluar el desempeño de los asesores de cobranza y de los equipos de trabajo e identificar su importancia en la Gestión del talento humano.
- 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.
- Realizar un cuadro sinóptico de los conceptos del coaching, liderazgo, integración del trabajo en equipo y la gestión del talento humano.
- Podrás comprender, asimilar y evidenciar cómo se relacionan los conceptos en el proceso de aprendizaje, entrenamiento, liderazgo, trabajo en equipo y la gestión del talento humano.
- 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 información en fuentes confiables del proceso de aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo de los asesores de cobranza y en los equipos de trabajo.
- Comparar los tipos de técnicas, sus ventajas y desventajas.
- Identificar los lineamientos que la regulan la gestión e importancia del talento humano.
- Realizar una cédula de calidad y mapa de talento para la evaluación de la calidad de la gestión y desempeño de los asesores de cobranza.
- Analizar las correspondiente a los puestos que en conjunto conforman el equipo de trabajo para identificar la importancia de cada uno de ellos en la recuperación de los adeudos en la Cobranza Extrajudicial.

- Investigar información en fuentes confiables del proceso evaluación de la calidad de la gestión y desempeño de los asesores de cobranza.
- Lograrás identificar la importancia de medir y calificar la calidad y desempeño de los asesores de cobranza y del equipo de trabajo en la prestación de sus servicios identificando sus habilidades y competencias, fortalezas y debilidades para diseñar programas de capacitación orientados al logro de la excelencia en el desarrollo de las actividades y sus técnicas de retroalimentación.
- En plenaria comenten y realimenten este resultado de la evaluación y las medidas que se adoptan para lograr la excelencia en el desarrollo de las actividades.
- Investigar información en fuentes confiables para la evaluación de la calidad de la gestión y desempeño de los asesores de cobranza, la elaboración del Mapa de Talento que al reportar los resultados del proceso evaluación de la calidad de la gestión y desempeño de los asesores de cobranza y de los equipos de trabajo te permitirá visualizar sus fortalezas y debilidades, para el establecimiento de estímulos y recompensas, bonos de actuación y diseño de programas de capacitación para su fortalecimiento y homogeneidad en las actividades que se realizan y lograr la excelencia en su desempeño.
- **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:

- Profundizar, despejar dudas y asimilar el contenido de esta unidad que te permitirá diseñar estrategias, para la recuperación de adeudos, elaborar el plan de trabajo y su presupuesto de gastos de operación.
- La unidad requiere de consultar fuentes de información confiables para identificar las técnicas enfocadas al diseño de estrategias para la recuperación de los adeudos a través de la automatización, modelado de procesos, manejo de bases de datos, programas y herramientas tecnológicas, canales de contacto con los acreditados, la elaboración de un plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de operación.
- Para enriquecer el conocimiento, se sugiere tomar nota de la información consultada que se considere más relevante, elaborar las actividades sugeridas y exponerlas de manera individual o grupal para validar la información, 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 el desarrollo de tus potencialidades para diseñar estrategias para la recuperación de adeudos 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.
- Realizar las actividades establecidas en esta guía, para fomentar la generación de conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con el perfil académico y que favorezcan el entendimiento del lenguaje y conocimientos de términos, conceptos, temas y estrategias creativas para la recuperación de los adeudos.
- Elaborar actividades de simulación para lograr una mejor comprensión del ejercicio de la recuperación de los adeudos, 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.
- 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.
- Realizar un resumen de los elementos y herramientas como son, hardware, software y paqueterías para la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.
- Lograrás identificar la importancia de la automatización de los datos, sus herramientas y paquetería digital para diseñar una adecuada estrategia de cobro para cumplir con las metas previstas.
- Reconocerás y desarrollarás la imaginación para el uso de las herramientas, paquetería y canales de contacto con los acreditados.
- Identificarás los procesos básicos para el diseño de una estrategia para la recuperación de los adeudos.
- Desarrollar conocimientos y habilidades en los temas de la unidad, así como las actitudes y aptitudes, que permitan el debate y diálogo respetuoso con los integrantes del grupo en pleno para enriquecer la retroalimentación.
- 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 al procesamiento de datos, diseño de estrategias para la recuperación de adeudos, uso de herramientas, paquetería y canales de contacto con los acreditados.
- Realizar ejercicios para el diseño de estrategias y del plan de trabajo para la recuperación de adeudos.
- Podrás realizar la segmentación de la información para diseñar estrategias de recuperación de adeudos, identificarás las herramientas, canales y formas de contacto con los acreditados, contarás con elementos para definir el plan de trabajo y elaborar el proyecto de presupuesto de operación.
- Elaborar análisis, profundizar, despejar dudas, argumentar y refrescar los conocimientos adquiridos.
- Realizar trabajo en equipos, lo que permitirá socializar los aprendizajes, trabajar de manera colaborativa y encontrar mejores alternativas para la ejecución del proceso de la recuperación de adeudos.
- 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.
- En plenaria se abordarán los aspectos más relevantes respecto al diseño de estrategias de recuperación de adeudos y sus procesos inherentes.
- Investiga información referente al uso y aprovechamiento de las herramientas para el procesamiento de datos, diseño de estrategias para la recuperación de adeudos, paquetería y canales de contacto con los acreditados.
- **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:

- Realizar una búsqueda documental de las temáticas en las referencias sugeridas, lo que permitirá tener el contexto de los contenidos que se atenderán en la unidad.
- Tomar nota de la información que se considere más relevante y que servirá para la construcción de tu proceso de aprendizaje.
- Realizar las actividades establecidas en esta guía, para fomentar la generación de conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con el perfil académico.
- Realizar la colaboración de trabajo en equipos, lo que permitirá socializar los aprendizajes
- Realizar ejercicios de casos prácticos, plantear dudas y problemas y ofrecer alternativas para la 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.
- 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.
- Realizar un resumen de la supervisión y sus técnicas, la evaluación de resultados y la elaboración del informe final, expresa su importancia en la ejecución del proceso de recuperación de adeudos.
- Identificar las técnicas de supervisión con base en los indicadores para medir el resultado de la estrategia diseñada y evaluar su cumplimiento, así como el gasto de operación programado e identificar los conceptos para el informe final de resultados.
- En plenaria se acotará la información referente al proceso de supervisión y evaluación del diseño de estrategias, cumplimiento del plan de trabajo y el presupuesto de gastos para la recuperación de adeudos de la cobranza extrajudicial.
- Mediante una relatoría se dará a conocer la supervisión y evaluación para el plan de trabajo.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 3.2.1, se recomienda al alumnado:

- Investigar información referente la supervisión y sus técnicas, la evaluación de resultados y la elaboración del informe final, expresa su importancia en la ejecución del proceso de recuperación de adeudos.
- Mediante la simulación de la ejecución pondrás en práctica la segmentación y diseño de bases de datos, liderazgo y trabajo en equipo y la elaboración de bases de datos para el contacto con el acreditado.
- En plenaria analicen, discutan y retroalimenten los conocimientos adquiridos para la recuperación de adeudos de la cobranza extrajudicial.
- Autoevalúa tu aportación y realiza las mejoras que consideres pertinentes
- Investigar información referente a la segmentación, y diseño de bases de datos, liderazgo y trabajo en equipo y la elaboración de bases de datos para el contacto con el acreditado.
- **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. Evaluación de la calidad y desempeño de los asesores de cobranza.	1.1 Identifica las técnicas enfocadas al aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo, para lograr la eficiencia en el desempeño de los asesores de cobranza.	1.1.1	10		
	1.2 Emplea técnicas para evaluar la calidad de la gestión en la recuperación de los adeudos y el desempeño de los asesores de cobranza.	1.2.1	10		
% PESO PARA LA UNIDAD			20%		
2. Diseño de las estrategias para la recuperación de los adeudos.	2.1 Identifica las herramientas y paquetería para la recuperación de adeudos a través de la automatización y modelado de procesos, hardware, software, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas.	2.1.1	20		
	2.2 Diseña las estrategias de recuperación de adeudos, define el plan de trabajo, los canales de contacto, las herramientas e integra equipos de trabajo y elabora el proyecto de presupuesto de operación	2.2.1	20		

% PESO PARA LA UNIDAD			40%		
3. Ejecución del proceso de la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.	3.1 Supervisa el cumplimiento del plan de trabajo, metas de recuperación y el gasto de operaciones, para lograr eficientar el proceso de cobranza.	3.1.1	20		
	3.2 Ejecuta el proceso de recuperación de adeudos aplicando las tecnologías de la información.	3.2.1	20		
% PESO PARA LA UNIDAD			40%		
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:	ECEC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.1 Identifica las técnicas enfocadas al aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo, para lograr la eficiencia en el desempeño de los asesores de cobranza.			Actividad de evaluación:	1.1.1 Elabora un mapa conceptual de Coaching, Liderazgo, e integración del trabajo en equipo y la gestión del talento humano.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	70	- Identifica, los conceptos del Coaching, Liderazgo, e integración del trabajo en equipo y la gestión del talento humano. - Contiene el enfoque, objetivo, aplicación y beneficios de cada una de las técnicas - Relaciona los conceptos básicos del aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo y la evaluación de la calidad de las actividades que se desarrollan y el desempeño de los asesores de cobranza y la importancia de la gestión del Talento Humano. - Incluye los antecedentes de los conceptos - Es presentado de manera concisa y clara - Establece claramente técnicas enfocadas al	- Identifica, los conceptos del Coaching, Liderazgo, e integración del trabajo en equipo y la gestión del talento humano. - Contiene el enfoque, objetivo, aplicación y beneficios de cada una de las técnicas - Relaciona los conceptos básicos del aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo y la evaluación de la calidad de las actividades que se desarrollan y el desempeño de los asesores de cobranza y la importancia de la gestión del Talento Humano. - Incluye los antecedentes de los conceptos - Es presentado de manera concisa y clara	- Identifica, los conceptos del Coaching, Liderazgo, e integración del trabajo en equipo y la gestión del talento humano. - Contiene el enfoque, objetivo, aplicación y beneficios de cada una de las técnicas - Relaciona los conceptos básicos del aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo y la evaluación de la calidad de las actividades que se desarrollan y el desempeño de los asesores de cobranza y la importancia de la gestión del Talento Humano.	Omite alguno de los siguientes elementos: - Identifica, los conceptos del Coaching, Liderazgo, e integración del trabajo en equipo y la gestión del talento humano. - Contiene el enfoque, objetivo, aplicación y beneficios de cada una de las técnicas - Relaciona los conceptos básicos del aprendizaje, entrenamiento, liderazgo y trabajo en equipo y la evaluación de la calidad de las actividades que se desarrollan y el desempeño de los asesores de cobranza y la importancia de la gestión del Talento Humano.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		aprendizaje, entrenamiento y sus beneficios.			
Presentación	20	- 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 cruzados - Establece las relaciones y beneficios del trabajo en equipo para efficientar el desempeño de los asesores de cobranza. - Emplea colores que permiten una mejor identificación de la estructura	- 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 cruzados - Establece las relaciones y beneficios del trabajo en equipo para efficientar el desempeño de los asesores de cobranza.	- 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 cruzados	Omite alguno de los siguientes elementos: - 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 cruzados
Complejidad estructural Coevaluación	10	- 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.	- El uso de la mayoría de los elementos presentes en el mapa está justificado y responden al tema central de manera muy particular y de fácil interpretación. - Evidencia una mediana complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran y los niveles de abstracción de las ideas.	Evidencia poca complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran y los niveles de abstracción de las ideas.	No evidencia complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran y los niveles de abstracción de las ideas.
	100				

Siglema:	ECEC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.2 Emplea técnicas para evaluar la calidad de la gestión en la recuperación de los adeudos y el desempeño de los asesores de cobranza.			Actividad de evaluación:	1.2.1 Realiza un mapa de cajas para la evaluación de la calidad de la gestión y desempeño de los asesores de cobranza.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	70	- Identifica los contenidos de la cédula de calidad. - Relaciona los conceptos básicos de la cédula de calidad. - Establece las relaciones entre los apartados de la cédula de calidad y el mapa de talento - Es presentado de manera concisa y clara - Aporta una opinión objetiva de la actividad del puesto referido	- Identifica los contenidos de la cédula de calidad. - Relaciona los conceptos básicos de la cédula de calidad. - Establece las relaciones entre los apartados de la cédula de calidad y el mapa de talento - Es presentado de manera concisa y clara	- Identifica los contenidos de la cédula de calidad. - Relaciona los conceptos básicos de la cédula de calidad. - Establece las relaciones entre los apartados de la cédula de calidad y el mapa de talento	Omite alguno de los siguientes elementos: - Identifica los contenidos de la cédula de calidad. - Relaciona los conceptos básicos de la cédula de calidad. - Establece las relaciones entre los apartados de la cédula de calidad y el mapa de talento
Estructura	20	Contiene la información solicitada de acuerdo con lo solicitado: - Primer cajón: Nombre del puesto. - Segundo cajón: Resumen de los apartados que considera la cédula de calidad del puesto referido.	Contiene la información solicitada de acuerdo con lo solicitado: - Primer cajón: Nombre del puesto. - Segundo cajón: Resumen de los apartados que considera la cédula de calidad del puesto referido.	Contiene la información solicitada de acuerdo con lo solicitado: - Primer cajón: Nombre del puesto. - Segundo cajón: Resumen de los apartados que considera la cédula de calidad del puesto referido.	Omite alguno de los siguientes elementos: - Primer cajón: Nombre del puesto. - Segundo cajón: Resumen de los apartados que considera la cédula de calidad del puesto referido. - Tercer cajón: opinión de

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		• Tercer cajón: opinión de cuál es la principal actividad del puesto referido. • Cuarto cajón: El mapa de talento que se aplica a cada puesto referido y sus apartados que considera. • Quinto cajón. Un resumen de la utilidad del mapa de talento del puesto referido. • Establece conceptos de forma concreta y sintetizada • Establece una conclusión de la importancia de la evaluación de la calidad en la gestión del puesto referido en la cobranza Extrajudicial	• Tercer cajón: opinión de cuál es la principal actividad del puesto referido. • Cuarto cajón: El mapa de talento que se aplica a cada puesto referido y sus apartados que considera. • Quinto cajón. Un resumen de la utilidad del mapa de talento del puesto referido. • Establece conceptos de forma concreta y sintetizada	• Tercer cajón: opinión de cuál es la principal actividad del puesto referido. • Cuarto cajón: El mapa de talento que se aplica a cada puesto referido y sus apartados que considera. • Quinto cajón. Un resumen de la utilidad del mapa de talento del puesto referido.	• cuál es la principal actividad del puesto referido. • Cuarto cajón: El mapa de talento que se aplica a cada puesto referido y sus apartados que considera. • Quinto cajón. Un resumen de la utilidad del mapa de talento del puesto referido.
Presentación Autoevaluación	10	• Se identifica claramente el tema principal. • Los elementos que conforman el mapa de cajas se encuentran ordenados de acuerdo con lo solicitado por el docente. • Emplea diferentes tipos de letra y colores que permiten una mejor identificación de cada uno	• Se identifica claramente el tema principal. • Los elementos que conforman el mapa de cajas se encuentran ordenados de acuerdo con lo solicitado por el docente. • Emplea diferentes tipos de letra y colores que permiten una mejor identificación de cada uno	• Se identifica claramente el tema principal. • Los elementos que conforman el mapa de cajas se encuentran ordenados de acuerdo con lo solicitado por el docente. • Emplea diferentes tipos de letra y colores que permiten una mejor identificación de cada uno	• Omite alguno de los siguientes elementos: • Se identifica claramente el tema principal. • Los elementos que conforman el mapa de cajas se encuentran ordenados de acuerdo con lo solicitado por el docente. • Emplea diferentes tipos de letra y colores que

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		de los puestos de la cobranza extrajudicial • Emplea creatividad en el diseño del mapa de cajas • Es de fácil interpretación • No presenta errores ortográficos ni de gramática.	de los puestos de la cobranza extrajudicial • Emplea creatividad en el diseño del mapa de cajas • Es de fácil interpretación • Presenta escasos errores ortográficos o de gramática.	de los puestos de la cobranza extrajudicial • Emplea creatividad en el diseño del mapa de cajas	permiten una mejor identificación de cada uno de los puestos de la cobranza extrajudicial • Emplea creatividad en el diseño del mapa de cajas
	100				

Siglema:	ECEC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1 Identifica las herramientas y paquetería para la recuperación de adeudos a través de la automatización y modelado de procesos, hardware, software, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas.			Actividad de evaluación:	2.1.1 Realiza una presentación en PowerPoint de la aplicación de los recursos, elementos y herramientas como son: hardware, software y paqueterías, para la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	70	- Identifica con claridad los elementos y herramientas como son, hardware, software y paqueterías. - Relaciona los conceptos básicos de la automatización y modelado de procesos, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas. - Establece la relación del uso de las herramientas de contacto con el acreditado debido a sus características propias y del adeudo. - Especifica las características y usos de la automatización digital, el uso de hardware, software, paquetería y herramientas y su aplicación en la	- Identifica con claridad los elementos y herramientas como son, hardware, software y paqueterías. - Relaciona los conceptos básicos de la automatización y modelado de procesos, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas. - Establece la relación del uso de las herramientas de contacto con el acreditado debido a sus características propias y del adeudo. - Especifica las características y usos de la automatización digital, el uso de hardware, software, paquetería y herramientas y su aplicación en la	- Identifica con claridad los elementos y herramientas como son, hardware, software y paqueterías. - Relaciona los conceptos básicos de la automatización y modelado de procesos, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas. - Establece la relación del uso de las herramientas de contacto con el acreditado debido a sus características propias y del adeudo. - Especifica las características y usos de la automatización digital, el uso de hardware, software, paquetería y herramientas y su aplicación en la	Omite alguno de los siguientes elementos: - Identifica con claridad los elementos y herramientas como son, hardware, software y paqueterías. - Relaciona los conceptos básicos de la automatización y modelado de procesos, bases de datos, programas y herramientas tecnológicas. - Establece la relación del uso de las herramientas de contacto con el acreditado debido a sus características propias y del adeudo. - Especifica las características y usos de la automatización digital, el uso de hardware, software,

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial. - Incluye las ventajas y desventajas de: - La automatización y modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos, diseño de estrategias para la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial. - Las diferentes herramientas y modalidades de contacto con el acreditado, sus ventajas y desventajas y su impacto en la rentabilidad de la estrategia diseñada.	recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial. - Incluye las ventajas y desventajas de: - La automatización y modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos, diseño de estrategias para la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.	recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.	paquetería y herramientas y su aplicación en la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.
Presentación	20	Incluye: - Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. - Utiliza diferentes tipos de letra para cada uno de los temas y colores para resaltar las ideas principales de cada tema.	Incluye: - Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. - Utiliza diferentes tipos de letra para cada uno de los temas y colores para resaltar las ideas principales de cada tema.	Incluye: - Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. - Utiliza diferentes tipos de letra para cada uno de los temas y colores para resaltar las ideas principales de cada tema.	Omite alguno de los siguientes elementos: - Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. - Utiliza diferentes tipos de letra para cada uno de los temas y colores para

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		- Apertura: En la que se describe la presentación del tema y la justificación de su importancia. - Desarrollo: En cada ilustración, un resumen donde se despliega los elementos más importantes del tema. - Cierre o conclusión: Una ilustración que dé cuenta de las ventajas y desventajas y juicios de valor del ponente. - Máximo 8 ilustraciones incluyendo portada - No presenta errores de gramática o de ortografía - Emplea distintos tamaños de letra para diferenciar títulos y subtítulos. - El tamaño de letra es legible	- Apertura: En la que se describe la presentación del tema y la justificación de su importancia. - Desarrollo: En cada ilustración, un resumen donde se despliega los elementos más importantes del tema. - Cierre o conclusión: Una ilustración que dé cuenta de las ventajas y desventajas y juicios de valor del ponente. - Máximo 8 ilustraciones incluyendo portada - No presenta errores de gramática o de ortografía	- Apertura: En la que se describe la presentación del tema y la justificación de su importancia. - Desarrollo: En cada ilustración, un resumen donde se despliega los elementos más importantes del tema. - Cierre o conclusión: Una ilustración que dé cuenta de las ventajas y desventajas y juicios de valor del ponente. - Máximo 8 ilustraciones incluyendo portada - Presenta algunos errores de gramática o de ortografía	resaltar las ideas principales de cada tema. - Apertura: En la que se describe la presentación del tema y la justificación de su importancia. - Desarrollo: En cada ilustración, un resumen donde se despliega los elementos más importantes del tema. - Cierre o conclusión: Una ilustración que dé cuenta de las ventajas y desventajas y juicios de valor del ponente. - Máximo 8 ilustraciones incluyendo portada
Complejidad estructural	10	- Analiza adecuadamente el uso de la automatización en la recuperación de adeudos - Identifica las diferentes herramientas empleadas y las ventajas de su uso. - El uso de todos los elementos de la presentación está	- Analiza adecuadamente el uso de la automatización en la recuperación de adeudos - Identifica las diferentes herramientas empleadas y las ventajas de su uso. - El uso de todos los elementos de la presentación está	- Analiza adecuadamente el uso de la automatización en la recuperación de adeudos - Identifica las diferentes herramientas empleadas y las ventajas de su uso.	Omite alguno de los siguientes elementos: - Analiza adecuadamente el uso de la automatización en la recuperación de adeudos - Identifica las diferentes herramientas empleadas y las ventajas de su uso.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		justificado y responde al tema central y son de fácil interpretación. • Se evidencia el impacto en la rentabilidad de la estrategia diseñada.	justificado y responde al tema central y son de fácil interpretación.		
	100				

Siglema:	ECEC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.2 Diseña las estrategias de recuperación de adeudos, define el plan de trabajo, los canales de contacto, las herramientas, e integra equipos de trabajo y elabora el proyecto de presupuesto de operación.			Actividad de evaluación:	2.2.1 Elabora un documento en Word que explique el diseño de las estrategias, y el contenido del plan de trabajo para la recuperación de adeudos.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	70	- Identifica los contenidos del plan de trabajo y su relación con el diseño de la estrategia para la recuperación de adeudos. - Establece la relación entre el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de operación. - Relaciona el desempeño de los equipos de trabajo y la supervisión y control de los procesos con la rentabilidad de la estrategia. - Las diferentes herramientas y modalidades de contacto con el acreditado, sus ventajas y desventajas y su impacto en la	- Identifica los contenidos del plan de trabajo y su relación con el diseño de la estrategia para la recuperación de adeudos. - Establece la relación entre el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de operación. - Relaciona el desempeño de los equipos de trabajo y la supervisión y control de los procesos con la rentabilidad de la estrategia. - Las diferentes herramientas y modalidades de contacto con el acreditado, sus ventajas y desventajas y su impacto en la	- Identifica los contenidos del plan de trabajo y su relación con el diseño de la estrategia para la recuperación de adeudos. - Establece la relación entre el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de operación. - Relaciona el desempeño de los equipos de trabajo y la supervisión y control de los procesos con la rentabilidad de la estrategia. - Las diferentes herramientas y modalidades de contacto con el acreditado, sus ventajas y desventajas y su impacto en la	Omite alguno de los siguientes elementos: - Identifica los contenidos del plan de trabajo y su relación con el diseño de la estrategia para la recuperación de adeudos. - Establece la relación entre el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de operación. - Relaciona el desempeño de los equipos de trabajo y la supervisión y control de los procesos con la rentabilidad de la estrategia. - Las diferentes herramientas y modalidades de contacto con el acreditado, sus ventajas y desventajas y

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		rentabilidad de la estrategia diseñada. - Las ventajas y desventajas del uso de la automatización y modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos, diseño de estrategias con indicadores de gestión y desempeño de métricas para la supervisión y evaluación de resultados en la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial y su impacto en la rentabilidad - Establece claramente las etapas del avance en la recuperación de los adeudos con el plan de trabajo y el presupuesto de operación. - Los elementos que conforman el plan de trabajo se encuentran ordenados secuencialmente y facilita su interpretación. - Incorpora una conclusión personal.	rentabilidad de la estrategia diseñada. - Las ventajas y desventajas del uso de la automatización y modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos, diseño de estrategias con indicadores de gestión y desempeño de métricas para la supervisión y evaluación de resultados en la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial y su impacto en la rentabilidad - Establece claramente las etapas del avance en la recuperación de los adeudos con el plan de trabajo y el presupuesto de operación. - Los elementos que conforman el plan de trabajo se encuentran ordenados secuencialmente y facilita su interpretación.	rentabilidad de la estrategia diseñada. - Las ventajas y desventajas del uso de la automatización y modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos, diseño de estrategias con indicadores de gestión y desempeño de métricas para la supervisión y evaluación de resultados en la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial y su impacto en la rentabilidad - Establece claramente las etapas del avance en la recuperación de los adeudos con el plan de trabajo y el presupuesto de operación.	su impacto en la rentabilidad de la estrategia diseñada. - Las ventajas y desventajas del uso de la automatización y modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos, diseño de estrategias con indicadores de gestión y desempeño de métricas para la supervisión y evaluación de resultados en la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial y su impacto en la rentabilidad - Establece claramente las etapas del avance en la recuperación de los adeudos con el plan de trabajo y el presupuesto de operación.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Automatización digital	20	- Incluye un resumen que describe la importancia de la automatización digital, el uso del Hardware, software, paquetería y herramientas en el diseño de estrategias para la recuperación de adeudos en la Cobranza Extrajudicial, con: - El análisis, segmentación de la información y elaboración de las bases de datos. - Uso de herramientas tradicionales y digitales de contacto con el acreditado, - Diseño de estrategias con Indicadores de gestión y desempeño, métricas para la evaluación y medición de los resultados en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo. - Incluye las ventajas y desventajas del uso de la automatización, el modelado de procesos y de las herramientas	- Incluye un resumen que describe la importancia de la automatización digital, el uso del Hardware, software, paquetería y herramientas en el diseño de estrategias para la recuperación de adeudos en la Cobranza Extrajudicial, con: - El análisis, segmentación de la información y elaboración de las bases de datos. - Uso de herramientas tradicionales y digitales de contacto con el acreditado, - Diseño de estrategias con Indicadores de gestión y desempeño, métricas para la evaluación y medición de los resultados en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo. - Incluye las ventajas del uso de la automatización, el modelado de procesos y de las herramientas tecnológicas para la	- Incluye un resumen que describe la importancia de la automatización digital, el uso del Hardware, software, paquetería y herramientas en el diseño de estrategias para la recuperación de adeudos en la Cobranza Extrajudicial, con: - El análisis, segmentación de la información y elaboración de las bases de datos. - Uso de herramientas tradicionales y digitales de contacto con el acreditado, - Diseño de estrategias con Indicadores de gestión y desempeño, métricas para la evaluación y medición de los resultados en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo.	Omite alguno de los siguientes elementos: - Incluye un resumen que describe la importancia de la automatización digital, el uso del Hardware, software, paquetería y herramientas en el diseño de estrategias para la recuperación de adeudos en la Cobranza Extrajudicial, con: - El análisis, segmentación de la información y elaboración de las bases de datos. - Uso de herramientas tradicionales y digitales de contacto con el acreditado, - Diseño de estrategias con Indicadores de gestión y desempeño, métricas para la evaluación y medición de los resultados en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		tecnológicas para la recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.	recuperación de adeudos en la cobranza extrajudicial.		
Presentación	10	Incluye los siguientes aspectos: • Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. • Apertura: En la que se describe la presentación del tema y su importancia. • Desarrollo: En cada tema realiza un resumen donde se despliega los elementos más importantes. • Cierre: Una conclusión personal sobre el tema. • Máximo 8 cuartillas, Monserrat 10, justificado e interlineado sencillo, cuida la gramática y la ortografía • Es presentado de manera concisa y clara. • Establece las referencias consultadas.	Incluye los siguientes aspectos: • Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. • Apertura: En la que se describe la presentación del tema y su importancia. • Desarrollo: En cada tema realiza un resumen donde se despliega los elementos más importantes. • Cierre: Una conclusión personal sobre el tema. • Máximo 8 cuartillas, Monserrat 10, justificado e interlineado sencillo, cuida la gramática y la ortografía • Es presentado de manera concisa y clara.	Incluye los siguientes aspectos: • Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. • Apertura: En la que se describe la presentación del tema y su importancia. • Desarrollo: En cada tema realiza un resumen donde se despliega los elementos más importantes. • Cierre: Una conclusión personal sobre el tema. • Máximo 8 cuartillas, Monserrat 10, justificado e interlineado sencillo, cuida la gramática y la ortografía	Omite alguno de los siguientes aspectos: • Portada: con los datos de identificación del alumno, nombre del módulo y nombre del docente. • Apertura: En la que se describe la presentación del tema y su importancia. • Desarrollo: En cada tema realiza un resumen donde se despliega los elementos más importantes. • Cierre: Una conclusión personal sobre el tema. • Máximo 8 cuartillas, Monserrat 10, justificado e interlineado sencillo, cuida la gramática y la ortografía
	100				

Siglema:	ECEC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	3.1 Supervisa el cumplimiento del plan de trabajo, metas de recuperación y el gasto de operación, para lograr efficientar el proceso de cobranza.			Actividad de evaluación:	3.1.1. Elabora una relatoría de la supervisión y sus técnicas, la evaluación de resultados y la elaboración del informe final, expresa su importancia en la ejecución del proceso de recuperación de adeudos.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido	70	Incorpora a la relatoría las siguientes temáticas: - La supervisión, sus técnicas y herramientas aplicables en la recuperación de adeudos en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo. - Evaluación: del diseño de la estrategia de recuperación que incluya indicadores de gestión y desempeño, métricas y la aplicación de campañas y operativos para fortalecer los procesos y/o para corregir desviaciones en el alcance de las metas y la rentabilidad. - Su importancia e impacto en los resultados y	Incorpora a la relatoría las siguientes temáticas: - La supervisión, sus técnicas y herramientas aplicables en la recuperación de adeudos en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo. - Evaluación: del diseño de la estrategia de recuperación que incluya indicadores de gestión y desempeño, métricas y la aplicación de campañas y operativos para fortalecer los procesos y/o para corregir desviaciones en el alcance de las metas y la rentabilidad. - Su importancia e impacto en los resultados y	Incorpora a la relatoría las siguientes temáticas: - La supervisión, sus técnicas y herramientas aplicables en la recuperación de adeudos en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo. - Evaluación: del diseño de la estrategia de recuperación que incluya indicadores de gestión y desempeño, métricas y la aplicación de campañas y operativos para fortalecer los procesos y/o para corregir desviaciones en el alcance de las metas y la rentabilidad. - Su importancia e impacto en los resultados y	Omite en la relatoría una de las siguientes temáticas: - La supervisión, sus técnicas y herramientas aplicables en la recuperación de adeudos en sitio, visita domiciliaria, home office y teletrabajo. - Evaluación: del diseño de la estrategia de recuperación que incluya indicadores de gestión y desempeño, métricas y la aplicación de campañas y operativos para fortalecer los procesos y/o para corregir desviaciones en el alcance de las metas y la rentabilidad. - Su importancia e impacto en los resultados y

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		repercusión en el informe final • Establece claramente las etapas del diseño de la estrategia de recuperación de adeudos, el proceso de su control y la importancia de la supervisión y evaluación de resultados. • Los contenidos se reportan en el plan de trabajo, en el presupuesto de gastos de la estrategia y permite su control y evaluación. • Establece una postura personal de la importancia de la ejecución en el proceso de la recuperación de adeudos	repercusión en el informe final • Establece claramente las etapas del diseño de la estrategia de recuperación de adeudos, el proceso de su control y la importancia de la supervisión y evaluación de resultados. • Los contenidos se reportan en el plan de trabajo, en el presupuesto de gastos de la estrategia y permite su control y evaluación.	repercusión en el informe final • Establece claramente las etapas del diseño de la estrategia de recuperación de adeudos, el proceso de su control y la importancia de la supervisión y evaluación de resultados.	repercusión en el informe final • Establece claramente las etapas del diseño de la estrategia de recuperación de adeudos, el proceso de su control y la importancia de la supervisión y evaluación de resultados.
Presentación	20	• Cuenta con una estructura lógica y organizada. • Atiende a las indicaciones de formato establecidas por el docente • No presenta errores de ortografía o gramática • Establece una conclusión personal de las temáticas atendidas • Establece la bibliografía consultada en formato	• Cuenta con una estructura lógica y organizada. • Atiende a las indicaciones de formato establecidas por el docente • No presenta errores de ortografía o gramática • Establece una conclusión personal de las temáticas atendidas	• Cuenta con una estructura lógica y organizada. • Atiende a las indicaciones de formato establecidas por el docente • No presenta errores de ortografía o gramática	Omite uno de los siguientes elementos: • Cuenta con una estructura lógica y organizada. • Atiende a las indicaciones de formato establecidas por el docente • No presenta errores de ortografía o gramática

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		APA 7.			
Configuración estructural	10	- Sintetiza los planteamientos fundamentales de las temáticas solicitadas - Establece la relación entre las lecturas y la apropiación personal - El uso de los elementos presentes en la relatoría está justificado y responden al tema central que es 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	- Sintetiza los planteamientos fundamentales de las temáticas solicitadas - Establece la relación entre las lecturas y la apropiación personal - El uso de los elementos presentes en la relatoría está justificado y responden al tema central que es de fácil interpretación. - Evidencia la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo integran	- Sintetiza los planteamientos fundamentales de las temáticas solicitadas - Establece la relación entre las lecturas y la apropiación personal - El uso de los elementos presentes en la relatoría está justificado y responden al tema central que es de fácil interpretación.	Omite alguno de los siguientes elementos: - Sintetiza los planteamientos fundamentales de las temáticas solicitadas - Establece la relación entre las lecturas y la apropiación personal - El uso de los elementos presentes en la relatoría está justificado y responden al tema central que es de fácil interpretación.
	100				

Siglema:	ECEC-20	Nombre del módulo:	Estrategias para la cobranza extrajudicial de cartera vencida	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:		3.2 Ejecuta el proceso de recuperación de adeudos aplicando las tecnologías de la información	Actividad de evaluación:	3.2.1 Elabora un video soportado con material de apoyo, que ilustre el proceso para la supervisión de la ejecución del procedimiento de cobranza extrajudicial. Adicionalmente un documento en Word Heteroevaluación	

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Contenido del video	50	- Realiza ejercicios de simulación donde aplican las técnicas y herramientas para supervisar, y evaluar el cumplimiento de la estrategia de cobranza diseñada, el plan de trabajo trazado y el cumplimiento de las metas previstas y su rentabilidad. - Incorpora material de apoyo para clarificar el proceso - Aplica los indicadores de control y su impacto en la recuperación de los adeudos conforme al diseño de la estrategia - Con el resultado de los indicadores de control, establece el cumplimiento	- Realiza ejercicios de simulación donde aplican las técnicas y herramientas para supervisar, y evaluar el cumplimiento de la estrategia de cobranza diseñada, el plan de trabajo trazado y el cumplimiento de las metas previstas y su rentabilidad. - Incorpora material de apoyo para clarificar el proceso - Aplica los indicadores de control y su impacto en la recuperación de los adeudos conforme al diseño de la estrategia - Con el resultado de los indicadores de control, establece el cumplimiento	- Realiza ejercicios de simulación donde aplican las técnicas y herramientas para supervisar, y evaluar el cumplimiento de la estrategia de cobranza diseñada, el plan de trabajo trazado y el cumplimiento de las metas previstas y su rentabilidad. - Incorpora material de apoyo para clarificar el proceso - Aplica los indicadores de control y su impacto en la recuperación de los adeudos conforme al diseño de la estrategia - Con el resultado de los indicadores de control, establece el cumplimiento	Omite alguno de los siguientes elementos: - Realiza ejercicios de simulación donde aplican las técnicas y herramientas para supervisar, y evaluar el cumplimiento de la estrategia de cobranza diseñada, el plan de trabajo trazado y el cumplimiento de las metas previstas y su rentabilidad. - Incorpora material de apoyo para clarificar el proceso - Aplica los indicadores de control y su impacto en la recuperación de los adeudos conforme al diseño de la estrategia - Con el resultado de los

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		del diseño de la estrategia y en su caso sugiere acciones correctivas a la misma. - Con los indicadores de resultados del tiempo de recuperación de los adeudos sugiere estrategias de impacto para incentivarla. - Verifica el presupuesto y calendario de gastos de la estrategia diseñada y evalúa su rentabilidad respecto a la meta de recuperación	del diseño de la estrategia y en su caso sugiere acciones correctivas a la misma. Con los indicadores de resultados del tiempo de recuperación de los adeudos sugiere estrategias de impacto para incentivarla.	del diseño de la estrategia y en su caso sugiere acciones correctivas a la misma.	indicadores de control, establece el cumplimiento del diseño de la estrategia y en su caso sugiere acciones correctivas a la misma.
Contenido del documento en Word	30	- Verifica el correcto diseño de la estrategia de cobranza, el plan de trabajo y las herramientas y técnicas para su supervisión y evaluación. - Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas para la supervisión, evaluación y aplicación de correctivos para el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la estrategia de recuperación diseñada. - Dictamina que el diseño de la estrategia de cobranza y el plan de trabajo trazado	- Verifica el correcto diseño de la estrategia de cobranza, el plan de trabajo y las herramientas y técnicas para su supervisión y evaluación. - Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas para la supervisión, evaluación y aplicación de correctivos para el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la estrategia de recuperación diseñada. - Dictamina que el diseño de la estrategia de cobranza y el plan de trabajo trazado	- Verifica el correcto diseño de la estrategia de cobranza, el plan de trabajo y las herramientas y técnicas para su supervisión y evaluación. - Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas para la supervisión, evaluación y aplicación de correctivos para el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la estrategia de recuperación diseñada. - Dictamina que el diseño de la estrategia de cobranza y el plan de trabajo trazado	Omite alguno de los siguientes elementos: - Verifica el correcto diseño de la estrategia de cobranza, el plan de trabajo y las herramientas y técnicas para su supervisión y evaluación. - Sanciona el correcto uso y aplicación de las herramientas para la supervisión, evaluación y aplicación de correctivos para el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la estrategia de recuperación diseñada.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		fueron correctos o incorrectos, razonables y elabora el dictamen. - Dictamina sobre la rentabilidad de la estrategia diseñada y realiza comentarios a favor y en contra. - Analiza el ejercicio y relaciona por escrito los aciertos y deficiencias y realiza recomendaciones. - Realiza una crítica constructiva del desarrollo del ejercicio y un resumen de cualidades y fallas demostradas por los participantes en el video.	fueron correctos o incorrectos, razonables y elabora el dictamen. - Dictamina sobre la rentabilidad de la estrategia diseñada y realiza comentarios a favor y en contra. - Analiza el ejercicio y relaciona por escrito los aciertos y deficiencias y realiza recomendaciones.	fueron correctos o incorrectos, razonables y elabora el dictamen. Dictamina sobre la rentabilidad de la estrategia diseñada y realiza comentarios a favor y en contra.	- Dictamina que el diseño de la estrategia de cobranza y el plan de trabajo trazado fueron correctos o incorrectos, razonables y elabora el dictamen. - Dictamina sobre la rentabilidad de la estrategia diseñada y realiza comentarios a favor y en contra.
Presentación del video y el trabajo escrito	20	- El video se realiza con buen audio, resolución de imagen e iluminación. - El material de apoyo es apropiado para el tema. - Aplica los criterios de formato establecido por el docente. - El video es fluido y claro en su ejecución - El trabajo en Word no presenta errores de ortografía o gramática	- El video se realiza con buen audio, resolución de imagen e iluminación. - El material de apoyo es apropiado para el tema. - Aplica los criterios de formato establecido por el docente. - El video es fluido y claro en su ejecución	- El video se realiza con buen audio, resolución de imagen e iluminación. - El material de apoyo es apropiado para el tema. - Aplica los criterios de formato establecido por el docente.	Omite alguno de los siguientes elementos: - El video se realiza con buen audio, resolución de imagen e iluminación. - El material de apoyo es apropiado para el tema. - Aplica los criterios de formato establecido por el docente.
	100				