



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

# Atención en banca digital

## Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

Profesional Técnico-Bachiller en Asistente Directivo

5º 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):** 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

## Atención en banca digital

Contenido		Pág.
<b>Capítulo I:</b>	<b>Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller</b>	
1.1	Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2	Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
<b>Capítulo II:</b>	<b>Aspectos específicos del módulo</b>	
2.1	Presentación	7
2.2	Propósito del módulo	9
2.3	Mapa del módulo	10
2.4	Unidades de aprendizaje	11
2.5	Referencias	17

## CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

### 1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

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

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

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

### **PT-B en Administración**

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

### **PT-B en Contabilidad**

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

### **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

## 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 curriculum laboral de las carreras 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.

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

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

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno o la alumna que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

## 2.2 Propósito del módulo

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><b>Atención en banca digital.</b></p> <p><b>90 horas</b></p>	<p>1. Identificación de productos y servicios financieros de la banca digital para la atención a clientes y usuarios.</p> <p><b>30 horas</b></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><b>15 horas</b></p>
	<p>2. Vinculación del cliente con la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos financieros.</p> <p><b>30 horas</b></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><b>15 horas</b></p>
	<p>3. Identificación de ciberseguridad y regulación en la banca digital de acuerdo con su aplicación.</p> <p><b>30 horas</b></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><b>15 horas</b></p>
		<p>2.2 Describe las funciones complementarias de la banca digital para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios.</p> <p><b>15 horas</b></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><b>15 horas</b></p>
		<p>3.2 Identifica leyes, normativas y organismos reguladores de la banca digital, con la finalidad de contextualizar su aplicación.</p> <p><b>15 horas</b></p>

## 2.4 Unidades de aprendizaje

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	1. Identificación de productos y servicios financieros de la banca digital para la atención a clientes y usuarios.	<b>30 horas</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Identificar productos y servicios financieros de la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos de clientes y usuarios.	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	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.	<b>15 horas</b>

Actividades de evaluación	Evidencias por 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"> <li>Cuadro comparativo</li> </ul>	<b>15%</b>	<p><b>A.</b> Identificación de productos y servicios en banca digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Captación</li> <li>Crédito</li> <li>Inversión</li> <li>Seguros</li> </ul> <p><b>B.</b> Descripción de la aplicación móvil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Tipos de aplicaciones móviles</li> <li>Tecnología</li> <li>Aplicaciones bancarias móviles</li> <li>Características de las aplicaciones bancarias</li> <li>Convenio de servicio</li> </ul> <p><b>C.</b> Wallet digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Funciones de Wallet digital</li> </ul> <p><b>D.</b> CoDi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Funciones</li> <li>Alcances</li> <li>- Requisitos para utilizar CoDi</li> </ul>

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

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 por 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"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos</li> <li>• Función</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación electrónica</li> </ul>	<p><b>15%</b></p>	<p><b>A. Operaciones y transacciones en banca digital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Tipos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saldos</li> <li>- Estados de cuenta</li> <li>- Pago de servicios</li> <li>- Transferencias</li> <li>- Inversiones</li> <li>- Depósito de cheques</li> <li>- Pagos de tarjetas</li> </ul> </li> <li>• Aplicaciones bancarias</li> <li>• Interfaz de la banca digital</li> </ul> <p><b>B. Tarjeta virtual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto tarjeta virtual</li> <li>• Tipos de tarjeta virtual</li> <li>• Funciones de una tarjeta virtual</li> <li>• Concepto de CVV</li> </ul> <p><b>C. Token móvil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Características</li> <li>• Funciones</li> </ul> <p><b>D. Códigos QR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Función</li> </ul>
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	<b>2.</b> Vinculación del cliente con la banca digital para la atención de solicitudes y requerimientos financieros.	<b>30 horas</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Realizar la vinculación del cliente con su banca digital para la atención a solicitudes y requerimientos financieros, a través de procedimientos profesionales y éticos.	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.1.</b> Describe las principales funciones de la banca digital conforme a su estructura e información, para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios.	<b>15 horas</b>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>2.1.1.</b> Describe a través de una presentación electrónica las principales funciones de la banca digital considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos</li> <li>• Herramientas</li> <li>• Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación electrónica</li> </ul>	<b>20%</b>	<p><b>A.</b> Identificación de la banca digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones</li> <li>• Requisitos</li> </ul> <p><b>B.</b> Herramientas banca digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesos</li> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Soporte</li> <li>• Trámites en sucursal</li> </ul> <p><b>C.</b> Vinculación de clientes para el uso de la banca digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de operaciones y transacciones en banca digital</li> <li>• Procedimientos administrativos</li> <li>• Información de contratación de servicios y productos financieros</li> <li>• Información de protocolos y herramientas de ciberseguridad</li> <li>• Información para garantizar la confidencialidad y protección de información de las instituciones financieras.</li> </ul>

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

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.2.</b> Describe las funciones complementarias de la banca digital, para vincular a clientes y usuarios con productos y servicios.	<b>15 horas</b>
----------------------------------	--	-----------------

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>2.2.1.</b> Describe a través de una infografía las funciones complementarias y no comerciales de la banca digital considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Concepto</li> <li>• Descripción</li> <li>• Características</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infografía</li> </ul>	<b>15%</b>	<p><b>A.</b> Identificación de funciones complementarias y comerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas</li> <li>• Promociones</li> <li>• Metas</li> <li>• Seguros complementarios</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Contratación de seguros</li> <li>• Pagos de servicios</li> <li>• Cambio de nómina</li> <li>• Contratación de préstamos</li> <li>• Apertura de cuentas de ahorro y débito</li> <li>• Transferencias bancarias nacionales</li> <li>• Transferencias bancarias internacionales</li> </ul> <p><b>B.</b> Identificación de operaciones no comerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclaraciones en banca digital</li> <li>• Canales de aclaraciones en banca digital</li> <li>• Reporte de pagos e ingresos</li> </ul>

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

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	<b>3.</b> Identificación de ciberseguridad y regulación en la banca digital de acuerdo con su aplicación.	<b>30 horas</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Identificar las medidas de ciberseguridad y regulación aplicadas en la banca digital, para la protección de cuentas e información de clientes y usuarios.	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>3.1.</b> 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.	<b>15 horas</b>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>3.1.1.</b> Elabora una presentación electrónica donde se describan las medidas de seguridad utilizadas en la banca digital evidenciando su aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación electrónica</li> </ul>	<b>20%</b>	<p><b>A.</b> Procedimientos de autenticación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Funciones de la autenticación</li> <li>Tipos de acceso a aplicaciones móviles</li> <li>NIP</li> <li>Autenticación reforzada                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Tipos de autenticación reforzada</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B.</b> Descripción de conceptos básicos de seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vishing</li> <li>Smishing</li> <li>Pishing</li> </ul> <p><b>C.</b> Seguridad en web y aplicaciones bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diferencia entre http y https</li> <li>Wi-fi seguro</li> <li>Seguridad en los dispositivos</li> <li>Sitios oficiales para descarga de aplicaciones</li> </ul>
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>			

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

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

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

## 2.5 Referencias

### Básicas:

- Rodríguez, M. (2023). *Administración de servicios financieros*. Editorial Alfaomega.
- Sánchez, P. (2024). *Servicios financieros y su impacto en la economía*. Editorial Cengage Learning.
- Torres, A. (2024). *Fundamentos de servicios bancarios*. Editorial Limusa.
- Vargas, E. (2025). *Servicios financieros y bancarios: Teoría y práctica*. Editorial Pearson.

### Complementarias:

- Rot. A. (2021). *Central de Información de Riesgos Bancaros*. José Manuel Ferro Vega
- García, J. M. (2019). *Servicios financieros y bancarios en México*. Editorial Trillas.
- Hernández, L. A. (2020). *Estrategias bancarias y financieras*. Editorial Limusa.
- Martínez, R. (2021). *Innovaciones en servicios financieros*. Editorial Pearson.
- Pérez, S. (2022). *Gestión de servicios bancarios*. Editorial McGraw-Hill.
- ¿Qué es la banca digital? <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>
- Banca digital móvil <https://www.banamex.com/es/personas/banca-digital/bancanet.html>
- Transacciones digitales. <https://www.empresas.hsbc.com.mx/es-mx/products-and-solutions>