



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Guía pedagógica y de evaluación del módulo

Atención al cliente

Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración

Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

Profesional Técnico-Bachiller Asistente Directivo

6º Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Atención al cliente

Área(s): Contaduría y Administración

Carrera(s): PT-B en Administración

PT-B en Contabilidad

PT-B Asistente Directivo

Semestre(s): Sexto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 14 de noviembre 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 al cliente

Contenido

	Pág.
I Guía pedagógica	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	13
II Guía de evaluación	
6 Descripción	14
7 Tabla de ponderación	16
8 Matriz de valoración o rúbrica	17

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:

- Definir el concepto de atención al cliente, así como mencionar su importancia dentro del marco de los servicios financieros.
- Exponer sobre los distintos elementos que conforman un proceso de atención al Cliente.
- Explicar las definiciones de cliente, producto, procedimiento, instalaciones tecnología e información.
- Definir las distintas características de la atención al Cliente.
- Exponer las distintas consideraciones para prospectar durante el proceso de atención al cliente.
- Investigar ¿Qué es la atención al cliente y su importancia para el proceso comercial?
- Elaborar un mapa mental sobre los elementos de la atención al cliente.
- Desarrollar una rueda de atributos sobre los principios de atención al cliente.
- **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:

- Describir el proceso de atención al cliente recalcando la importancia de este a lo largo de las distintas sesiones.
- Explicar la importancia de establecer un diagrama de flujo que guíe el proceso de atención al Cliente.
- Ejemplificar las etapas de control de atención al cliente y los procesos de los que está compuesto.
- Diseñar una mesa de ideas principales sobre los procesos de atención al cliente.
- Realizar un diagrama de flujo para resolver una problemática cotidiana.
- Hacer por equipos una exposición sobre las etapas de control en el servicio al cliente.
- Desarrollar un cuadro PNI para los distintos tipos de comunicación para prospectar clientes.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

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

- Elaborar un escrito en Word donde se describan las características principales de la atención al cliente.
- Generar un esquema sobre los canales de comunicación.

- Elaborar un mapa mental sobre la importancia de los canales de comunicación.
- Realizar una infografía sobre los tipos de canales de comunicación
- Elaborar un cuadro comparativo sobre servicio al cliente y asesoría al cliente.
- Realizar un debate en equipos sobre promoción y ventas.
- Realizar un resumen sobre ¿Qué es el análisis de la información?
- **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:

- Elaborar un mapa mental sobre el concepto de atención telefónica.
- Realizar un folleto digital sobre el concepto, las funciones y responsabilidades de un agente telefónico.
- Realizar un script de bienvenida y despedida con etiqueta telefónica siguiendo las reglas de ésta.
- Representar una problemática con un cliente en una llamada con al menos 2 soluciones.
- Realizar un resumen sobre la medición de número de llamadas.
- Realizar un instructivo con al menos, 5 pasos a seguir para el seguimiento a llamadas.
- Realizar una ilustración en línea de tiempo sobre la actualización de bases de datos.
- Realizar un Role play con creación de script.
- **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:

- Describir las necesidades de los clientes con respecto al tipo de producto, función y compatibilidad que adquieran.
- Remarcar la importancia de presentar los servicios y productos durante el proceso de atención al cliente.
- Exponer sobre el desarrollo de las actividades de cierre de solicitudes haciendo alusión al seguimiento de postventa.
- Elaborar un resumen sobre el concepto y las características de una venta cruzada.
- Desarrollar un mapa mental sobre las clases de necesidades del Cliente.
- Realizar la cadena de secuencias sobre la técnica CBR para presentar productos a los Clientes.

- Construir un mapa conceptual sobre técnicas de atención al cliente.
- Ejemplificar las técnicas de atención al cliente a través del role play.
- **Realizar la actividad de evaluación 3.1.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

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

- Definir el concepto de queja.
- Exponer sobre los canales de atención de quejas, así como el seguimiento que se da a las mismas para su solución.
- Definir el concepto de objeción.
- Exponer sobre los tipos de objeciones, así como el manejo que se puede dar a las mismas para brindar un servicio de excelencia.
- Realizar una investigación sobre la noción de queja; sus distintas clases y características.
- Elaborar por equipos una presentación sobre el concepto de objeción, así como sus distintos tipos.
- Realizar un cuadro comparativo entre objeción y queja.
- Ejemplificar el proceso de atención a quejas.
- **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. Fundamentación del servicio para la atención profesional de solicitudes y requerimientos de clientes y usuarios.	1.1. Identifica los elementos y principios básicos de la atención a clientes conforme a su conceptualización y características, con la finalidad de aplicarlos durante la prestación de servicios.	1.1.1	15		
	1.2. Identifica los procesos y las etapas de la atención a clientes y usuarios empleados en las instituciones de servicios financieros y bancarios, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos en tiempo y forma.	1.2.1	15		
% PESO PARA LA UNIDAD			30%		
2. Comunicación con clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, para la atención de solicitudes y requerimientos.	2.1. Describe los canales de comunicación para la atención a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, conforme al tipo de información y servicio, para su aplicación en tiempo y forma.	2.1.1	15		
	2.2. Realiza la atención telefónica y escrita a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, empleando los procedimientos administrativos, de seguridad y privacidad institucional, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos.	2.2.1	15		
% PESO PARA LA UNIDAD			30%		
3. Aplicación de técnicas de atención al cliente para brindar el servicio en instituciones financieras y bancarias.	3.1. Aplica técnicas de atención al cliente conforme a sus necesidades y del usuario de servicios financieros y bancarios, para brindar el servicio en tiempo y forma.	3.1.1	30		
	3.2. Atiende quejas y objeciones de clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, conforme al procedimiento y técnicas de solución y seguimiento, para brindar el servicio en tiempo y forma.	3.2.1	10		
% 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:	AACL-20	Nombre del módulo:	Atención al cliente	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:			Grupo:		Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.1 Identifica los elementos y principios básicos de la atención a clientes conforme a su conceptualización y características, con la finalidad de aplicarlos durante la prestación de servicios.			Actividad de evaluación:	1.1.1 Realiza una presentación electrónica identificando los elementos y principios básicos de la atención a clientes, considerando su concepto y características.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Fundamentación del servicio	30	Describe la fundamentación del servicio considerando: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia Elementos que lo constituyen. Incluye algunos ejemplos sobre el origen y fundamentación del servicio. 	Describe la fundamentación del servicio considerando: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia Incluye algunos ejemplos sobre el origen y fundamentación del servicio. 	Describe la fundamentación del servicio considerando: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia 	Describe la fundamentación del servicio omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia
Elementos principales	30	Describe los elementos principales para la atención al cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos Características Canales de atención Incluye algunos ejemplos diferenciadores de instituciones financieras y bancarias. 	Describe los elementos principales para la atención al cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos Características Incluye algunos ejemplos diferenciadores de instituciones financieras y bancarias. 	Describe los elementos principales para la atención al cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos Características 	Describe los elementos principales para la atención al cliente omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Tipos Características
Principios básicos	30	Describe los principios básicos de la atención al	Describe los principios básicos de la atención al	Describe los principios básicos de la atención al	Describe los principios básicos de la atención al

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Aplicación • Calidad en el servicio y mejora continua. • Incluye ejemplos de otros principios investigados en fuentes confiables de información. 	cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Aplicación • Incluye ejemplos de otros principios investigados en fuentes confiables de información. 	cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Aplicación 	cliente omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Aplicación
Formato de Presentación Coevaluación	10	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema. • Consulta fuentes de información, fidedignas, actuales. • Incorpora las referencias consultadas en formato APA 7. 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema. • Incorpora las referencias consultadas en formato APA 7. 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema. 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Ortografía • Imágenes alusivas al tema.
	100				

Siglema:	AACL-20	Nombre del módulo:	Atención al cliente	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:			Grupo:		Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.2 Identifica los procesos y etapas de la atención a clientes y usuarios empleados en las instituciones de servicios financieros y bancarios, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos en tiempo y forma.			Actividad de evaluación:	1.2.1 Describe a través de una infografía los procesos y etapas de la atención a clientes, considerando su definición y características.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Proceso de atención al cliente	30	Incluye información sobre el proceso de atención al cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia Características Fases del proceso Incorpora ejemplos prácticos del proceso. 	Incluye información sobre el proceso de atención al cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia Fases del proceso Incorpora ejemplos prácticos del proceso. 	Incluye información sobre el proceso de atención al cliente considerando: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia Fases del proceso 	Incluye información sobre el proceso de atención al cliente omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Definición Importancia Fases del proceso
Flujo de atención	30	Incluye información sobre el flujo de atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Señalización del flujo del proceso El proceso es muy específico y adecuado Hace un adecuado uso de los símbolos empleados Incorpora ejemplos de diagrama para evidenciar el flujo y secuencia del proceso de atención. 	Incluye información sobre el flujo de atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Señalización del flujo del proceso Incorpora ejemplos de diagrama para evidenciar el flujo y secuencia del proceso de atención. 	Incluye información sobre el flujo de atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Señalización del flujo del proceso 	Incluye información sobre el flujo de atención al cliente, omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Concepto Señalización del flujo del proceso

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Etapas de control	30	Incluye información las etapas de control de atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Características • Incorpora consideraciones para prospectar clientes. 	Incluye información las etapas de control de atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Incorpora consideraciones para prospectar clientes. 	Incluye información las etapas de control de atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características 	Incluye información las etapas de control de atención al cliente, omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características
Presentación	10	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema que clarifican la información. • Emplea bibliografía válida, actualizada y fidedigna • Incorpora las referencias consultadas en formato 7 APA 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema que clarifican la información. • Incorpora las referencias consultadas en formato 7 APA 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema. 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Ortografía • Imágenes alusivas al tema.
	100				

Siglema:	AACL-20	Nombre del módulo:	Atención al cliente	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1 Describe los canales de comunicación para la atención a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, conforme al tipo de información y servicio, para su aplicación en tiempo y forma.			Actividad de evaluación:	2.1.1 Explica en un podcast los canales de comunicación para la atención a clientes, considerando definición y características.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Canales de comunicación	30	Describe los canales de comunicación para la atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Tipos • Uso institucional • Incorpora ejemplos sobre los elementos descritos. 	Describe los canales de comunicación para la atención al cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Tipos • Uso institucional 	Describe los canales de comunicación para la atención al cliente, omitiendo uno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Tipos • Uso institucional 	Describe los canales de comunicación para la atención al cliente, omitiendo dos o más de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Tipos • Uso institucional
Información para el cliente	30	Describe el tipo de información para el cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Relevancia • Incorpora ejemplos sobre los elementos descritos. 	Describe el tipo de información para el cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características • Incorpora ejemplos sobre los elementos descritos. 	Describe el tipo de información para el cliente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características 	Describe el tipo de información para el cliente, omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características
Conceptualización del servicio	30	Describe los conceptos del servicio evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Aplicación • Características • Relevancia 	Describe los conceptos del servicio evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Aplicación • Características • Incorpora ejemplos sobre 	Describe los conceptos del servicio evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Aplicación • Características 	Describe los conceptos del servicio omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Aplicación • Características

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<ul style="list-style-type: none"> Incorpora ejemplos sobre los elementos descritos. 	los elementos descritos.		
Formato de presentación Autoevaluación	10	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Audio claro sin ruidos externos Incorpora la presentación del equipo y fuente de la información compartida. Incluye saludos y despedida. 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Audio claro sin ruidos externos Incorpora la presentación del equipo y fuente de la información compartida. 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Audio claro sin ruidos externos 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Audio claro sin ruidos externos
	100				

Siglema:	AACL-20	Nombre del módulo:	Atención al cliente	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:			Grupo:		Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.2 Realiza la atención telefónica y escrita a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, empleando los procedimientos administrativos, de seguridad y privacidad institucional, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos.			Actividad de evaluación:	2.2.1 Describe a través de una presentación electrónica la atención telefónica y escrita a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, ejemplificando los procedimientos para la atención de solicitudes y requerimientos.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Atención telefónica	40	Describe atención telefónica de clientes considerando los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Gestión de solicitudes • Uso de lenguaje claro, directo y sin ambigüedades. • Tono adecuado adaptado al contexto del cliente • Canalización del servicio • Agente telefónico • Etiqueta telefónica • Reglas de la etiqueta telefónica • Problemas con un cliente en una llamada • Ética • Manejo de la información • Incluye ejemplos de distintas instituciones bancarias. 	Describe atención telefónica de clientes considerando los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Gestión de solicitudes • Uso de lenguaje claro, directo y sin ambigüedades • Canalización del servicio • Agente telefónico • Etiqueta telefónica • Reglas de la etiqueta telefónica • Problemas con un cliente en una llamada • Ética • Manejo de la información • Incluye ejemplos de distintas instituciones bancarias. 	Describe atención telefónica de clientes considerando los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Agente telefónico • Etiqueta telefónica • Reglas de la etiqueta telefónica • Problemas con un cliente en una llamada • Ética • Manejo de la información 	Describe atención telefónica de clientes omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Agente telefónico • Etiqueta telefónica • Reglas de la etiqueta telefónica • Problemas con un cliente en una llamada • Ética • Manejo de la información

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Atención por medios escritos y redes sociales	40	Describe la atención a clientes por medios escritos y redes sociales, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento: • Reglas de atención • Escritura • Objetividad • Claridad y precisión • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Resolución de problemas • Ética • Manejo de la información • Tono adecuado adaptado al contexto del cliente • Incluye ejemplos de distintas instituciones bancarias. 	Describe la atención a clientes por medios escritos y redes sociales, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento: • Reglas de atención • Escritura • Objetividad • Claridad y precisión • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Resolución de problemas • Ética • Manejo de la información • Incluye ejemplos de distintas instituciones bancarias. 	Describe la atención a clientes por medios escritos y redes sociales, evidenciando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Reglas de atención • Escritura • Objetividad • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Resolución de problemas • Ética • Manejo de la información 	Describe la atención a clientes por medios escritos y redes sociales, omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Reglas de atención • Escritura • Objetividad • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Resolución de problemas • Ética • Manejo de la información
Formato de Presentación	20	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incorpora imágenes alusivas al tema. • Incorpora las referencias consultadas en formato APA 7 • Consulta fuentes de información fidedignas, validas y actuales. 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incorpora imágenes alusivas al tema. • Incorpora las referencias consultadas en formato APA 7 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema. 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Ortografía • Imágenes alusivas al tema.
	100				

Siglema:	AACL-20	Nombre del módulo:	Atención al cliente	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	3.1 Aplica técnicas de atención al cliente conforme las necesidades del cliente y usuario de servicios financieros y bancarios, para brindar el servicio en tiempo y forma.			Actividad de evaluación:	3.1.1 Elabora un video donde se ejemplifique la prestación del servicio y aplicación de técnicas de atención al cliente. Heteroevaluación

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Prestación del servicio	40	<p>Ejemplifica la prestación del servicio, considerando los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Solicitudes y requerimientos • Procedimiento • Venta de productos y servicios • Manejo de operaciones bancarias • Banca digital • Regulación y normatividad • Privacidad • Ética profesional • Ciberseguridad • Cierre de solicitudes • Monitoreo • Incluye distintos ejemplos de los elementos descritos conforme a las instituciones financieras y de servicios. 	<p>Ejemplifica la prestación del servicio, considerando los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Solicitudes y requerimientos • Procedimiento • Venta de productos y servicios • Manejo de operaciones bancarias • Banca digital • Regulación y normatividad • Privacidad • Ética profesional • Ciberseguridad • Cierre de solicitudes • Incluye distintos ejemplos de los elementos descritos conforme a las instituciones financieras y de servicios. 	<p>Ejemplifica la prestación del servicio, considerando los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Solicitudes y requerimientos • Procedimiento • Venta de productos y servicios • Manejo de operaciones bancarias • Banca digital • Regulación y normatividad • Privacidad • Ética profesional • Ciberseguridad • Cierre de solicitudes 	<p>Ejemplifica la prestación del servicio, omitiendo alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Solicitudes y requerimientos • Procedimiento • Venta de productos y servicios • Manejo de operaciones bancarias • Banca digital • Regulación y normatividad • Privacidad • Ética profesional • Ciberseguridad • Cierre de solicitudes

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Técnicas de atención al cliente	40	<p>Ejemplifica las técnicas de atención al cliente, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada Escucha y parafraseo Formulación de preguntas Dominio de información Asertividad Tolerancia y respeto Gestión de solicitudes Estructura y lógica de la información Manejo del lenguaje Empatía Disculpa y agradecimiento Confirmación Incluye distintos ejemplos de los elementos descritos conforme a las instituciones financieras y de servicios. 	<p>Ejemplifica las técnicas de atención al cliente, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada Escucha y parafraseo Formulación de preguntas Dominio de información Asertividad Gestión de solicitudes Estructura y lógica de la información Manejo del lenguaje Empatía Disculpa y agradecimiento Confirmación Incluye distintos ejemplos de los elementos descritos conforme a las instituciones financieras y de servicios. 	<p>Ejemplifica las técnicas de atención al cliente, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada Escucha y parafraseo Formulación de preguntas Dominio de información Asertividad Gestión de solicitudes Estructura y lógica de la información Manejo del lenguaje Empatía Disculpa y agradecimiento Confirmación 	<p>Ejemplifica las técnicas de atención al cliente, omitiendo alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada Escucha y parafraseo Formulación de preguntas Dominio de información Asertividad Gestión de solicitudes Estructura y lógica de la información Manejo del lenguaje Empatía Disculpa y agradecimiento Confirmación
Formato de Presentación	20	<p>Incluye los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Video y audio claro sin ruidos externos Adecuada edición del video, con buen ritmo. Incluye la presentación del equipo y fuente de la información compartida 	<p>Incluye los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Video y audio claro sin ruidos externos Incluye la presentación del equipo y fuente de la información compartida 	<p>Incluye los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Video y audio claro sin ruidos externos 	<p>Omite alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información concreta y organizada Formato reproducible Video y audio claro sin ruidos externos
	100				

Siglema:	AACL-20	Nombre del módulo:	Atención al cliente	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	3.2 Atiende quejas y objeciones de clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios conforme al procedimiento y técnicas de solución y seguimiento, para brindar el servicio en tiempo y forma.			Actividad de evaluación:	3.2.1 Elabora una presentación digital que incluya un diagrama de procesos, en la cual se describa la atención a quejas y objeciones de clientes y usuarios.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Quejas y objeciones	40	Describe las quejas y objeciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Diferencias • Manejo • Respuesta • Incluye algunos referentes normativos para la atención de los elementos descritos. 	Describe las quejas y objeciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Diferencias • Incluye algunos referentes normativos para la atención de los elementos descritos. 	Describe las quejas y objeciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Diferencias 	Describe las quejas y objeciones, omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Diferencias
Diagrama de procesos	40	Describe la atención a quejas y objeciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Canales de atención • Seguimiento • Documentación • Emplea de manera adecuada la simbología • Incluye algunos referentes normativos para la atención de los elementos descritos. 	Describe la atención a quejas y objeciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Canales de atención • Seguimiento • Documentación • Incluye algunos referentes normativos para la atención de los elementos descritos. 	Describe la atención a quejas y objeciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Canales de atención • Seguimiento • Documentación 	Describe la atención a quejas y objeciones, omitiendo alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Canales de atención • Seguimiento • Documentación

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación	20	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema que clarifican la información. • No está sobrecargada la presentación • Incluye las referencias consultadas en formato APA 7 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema que clarifican la información. • Incluye las referencias consultadas en formato APA 7 	Incluye los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Sin faltas de ortografía • Incluye imágenes alusivas al tema. 	Omite alguno de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información concreta y organizada • Ortografía • Imágenes alusivas al tema.
	100				