

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula de gestión.	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
Aula de gestión.	X	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> – Equipos audiovisuales. – PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. – Pizarras para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para el formador. – Mesa y sillas para alumnos. – Software específico de Sistema Operativo Paquete integrado de Ofimática. – Software específico de Gestión Contable, Gestión de Tesorería y Facturación.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO IV

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Comercialización y administración de productos y servicios financieros.

Código: ADGN0208.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Área Profesional: Finanzas y Seguros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Cualificación profesional de referencia:

ADG311_3 Comercialización y Administración de productos y servicios financieros (RD 107/2008 de 1 de febrero)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

UC0990_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja.

UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

UC0992_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Competencia general:

Realizar el asesoramiento y la gestión de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones de caja de entidades financieras, atendiendo al cliente y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario una lengua extranjera, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna, y todo ello en las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad.

Entorno Profesional:**Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en entidades privadas, públicas, o semipúblicas del sector financiero, ejerciendo sus competencias bajo supervisión del superior jerárquico en Entidades de Crédito, Sociedades de Garantía Recíproca, Empresas de Servicios de Inversión, u otras de análoga naturaleza, así como en el Banco de España, entidades oficiales de crédito, cajas de ahorro y cooperativas de crédito.

Sectores productivos:

Está presente en el sector financiero: Entidades financieras.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

3401.1010 Gestores/as comerciales de productos y servicios financieros.

3401.1029 Técnicos/as de operativa interna de entidad financiera.

3402.1022 Técnicos/as de apoyo en auditoría y/u operaciones financieras

4113.1015 Empleados/as administrativos/as de entidades financieras.

4441.1015 Cajeros/as de banca.

Teleoperador/a comercial de entidades financieras.

Asistente de intermediarios financieros.

Duración de la formación asociada: 800 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0989_3: Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros. (200 horas)

- UF0524: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo. (80 horas)
- UF0525: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo. (70 horas)
- UF0526: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. (50 horas)

MF0990_3: Gestión administrativa de caja. (120 horas)

- UF0527: Gestión y control administrativo de las operaciones de caja. (50 horas)
- UF0528: Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras. (70 horas)

MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas)

- UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas)
- UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)

MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)

- UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas)
- UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas)
- UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas)
- UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas)
- UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas)

MP0114: Módulo de prácticas no laborales de comercialización y administración de productos y servicios financieros. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

Nivel: 3.

Código: UC0989_3.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar los contactos con los clientes seleccionándolos a través de las herramientas comerciales de gestión de clientes o CRM (Customer Relationship Management), para ofrecerles un asesoramiento personalizado y periódico, e incrementar su vinculación con la entidad.

CR1.1 El perfil del cliente se identifica teniendo en cuenta su edad, grado de riesgo que desea asumir, mentalidad inversora, horizonte de la inversión, base imponible, cuantía y distribución de su patrimonio a través de una entrevista

en profundidad o mediante la utilización de las herramientas informáticas disponibles –CRM u otras.

CR1.2 Las herramientas de información se utilizan relacionando la información obtenida sobre los clientes y el tipo de productos ofertados.

CR1.3 La agenda comercial disponible en la aplicación informática se utiliza siguiendo las orientaciones de la entidad.

CR1.4 Las herramientas comerciales disponibles de gestión de carteras se utilizan de forma habitual, realizando un asesoramiento periódico y aumentando la vinculación de los clientes en función de la segmentación realizada por la entidad.

CR1.5 Los clientes potenciales para acciones comerciales de la entidad, se detectan con el manejo de las herramientas disponibles.

CR1.6 Los contactos con los clientes –personales, telefónicos, otros– se realizan siguiendo la metodología establecida por la entidad, con el objetivo de realizar un asesoramiento periódico y aumentar la vinculación de los mismos.

RP2: Asesorar al cliente sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión en función de su perfil, informando sobre el aseguramiento de riesgos, para atender a las necesidades del cliente y los objetivos comerciales de la entidad.

CR2.1 El asesoramiento al cliente se realiza teniendo en cuenta su perfil, la evolución y tendencias de los mercados de renta fija y variable, informando del tratamiento fiscal de cada producto, utilizando técnicas de comunicación y negociación, y siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

CR2.2 Las características –tipo de interés, plazo, disponibilidad, comisiones, penalizaciones, otros– de los diferentes productos de ahorro a la vista, plazo u otros, se explican al cliente de forma clara y concisa.

CR2.3 Las características de los diferentes fondos de inversión –política de inversiones y perspectivas, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, moneda nacional o extranjera, comisiones y otras–, tendencias de los mercados, y operativa del fondo –valor liquidativo, planes sistemáticos de suscripción y reembolso, movilizaciones, otros– se explican al cliente asegurando su comprensión y resaltando sus ventajas respecto a las de la competencia.

CR2.4 Las diferentes opciones de inversión directa en activos negociados en los distintos mercados de renta fija y variable, se ofrecen al cliente argumentando su idoneidad respecto a otras alternativas de inversión.

CR2.5 Las características de los diferentes productos de ahorro-previsión se explican al cliente asegurando su comprensión y resaltando sus ventajas respecto a otras opciones de inversión.

CR2.6 Las ventajas de la contratación de planes de pensiones como fórmula de ahorro-previsión y las características de los diferentes planes –política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros– se comunican a los clientes, realizando simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras con las herramientas informáticas disponibles.

CR2.7 El cliente es informado de las distintas modalidades de seguros comercializadas por la entidad identificando sus características financieras.

CR2.8 La contratación que cierra la operación del producto elegido por el cliente, o cualquier otra operativa relacionada con las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión, se realiza conforme a las normas de la entidad, solicitando al cliente la documentación establecida –DNI, otros– según proceda.

RP3: Asesorar al cliente –particulares y PYMES– ofreciendo los diferentes productos de activo, en función de sus necesidades, gestionando su contratación y atendiendo a los objetivos comerciales y políticas de riesgo de la entidad.

CR3.1 Las características –finalidad, garantías, comisiones, tipos de interés, cuotas, plazos de amortización, otros– de los diferentes productos de activo –créditos o préstamos al consumo, hipotecarios, autopromotores, descuento comercial u otros–, se explican al cliente adecuando la operación a sus características y, aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.

CR3.2 Las simulaciones y comparativas de préstamos o créditos se realizan con las aplicaciones informáticas disponibles, para mostrar al cliente las condiciones económicas de la operación –tipo de interés, sistema de revisión, comisiones, sistema y plazo de amortización y demás gastos repercutidos.

CR3.3 La documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación –solicitud, declaración de bienes, certificados de ingresos, impuestos, balances, otros– se solicita al cliente comprobando su veracidad, interpretándola cuando esté en idioma extranjero, e incorporando a la herramienta informática disponible la información necesaria para el análisis de la operación.

CR3.4 Las posiciones de riesgo de los intervinientes se consultan en las bases de datos disponibles –FIG, RAI, Bureau de Crédito, BIJ, CIRBE, otros–, utilizando esta información para el análisis de la operación.

CR3.5 El análisis de viabilidad de la operación se realiza utilizando las herramientas necesarias –credit scoring u otros– y, favoreciendo su resolución a la instancia correspondiente.

CR3.6 La contratación se formaliza con la documentación solicitada al cliente, aplicando la normativa de la entidad y realizando las acciones de venta cruzada requeridas –contratación de seguros, domiciliación de ingresos, otros.

CR3.7 La confidencialidad en la información que se maneja, se garantiza de acuerdo con las normas legales e internas de la entidad.

RP4: Atender y gestionar las consultas o peticiones sobre los diferentes productos o servicios, realizadas por los clientes a través de medios telefónicos, electrónicos e informáticos, asesorando y realizando las operaciones de administración o intermediación necesarias mediante los canales alternativos.

CR4.1 Las peticiones planteadas por los clientes a través de los canales alternativos de acceso –teléfono, correo electrónico, Web, fax, FAQ, videoconferencia u otros– se atienden, asesorando sobre los diferentes productos o servicios en el menor tiempo posible, y tramitando las operaciones vinculadas de manera eficaz.

CR4.2 La normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, se respeta de forma rigurosa.

CR4.3 En la intermediación por medios telemáticos se asegura la autenticidad del cliente, dando certeza y seguridad de la identidad del mismo.

CR4.4 Las operaciones ordenadas por el cliente se efectúan en tiempo real, confirmando su realización.

CR4.5 Las consultas complejas se canalizan a los superiores o responsables de su resolución, garantizando la respuesta adecuada con rapidez y eficientemente.

RP5: Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y beneficios y, gestionando su contratación, a fin de atender a las necesidades del cliente y cumplir los objetivos comerciales de la entidad.

CR5.1 Las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito se explican al cliente indicándole sus utilidades como medio de pago –disposición de efectivo, ingresos y depósitos– y otros servicios –consultas, transferencias, otros– e, informando de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que correspondan por su utilización, cuota de mantenimiento y otros.

CR5.2 Las diferentes modalidades de tarjetas affinity se promocionan al cliente exponiendo sus ventajas respecto a las no affinity y, sus condiciones especiales por el colectivo al que están asociadas.

CR5.3 Los servicios asociados a las tarjetas –seguros, promociones, otros–, se comunican al cliente entregando, en su caso, folletos y/o pólizas.

CR5.4 Las utilidades de los diferentes canales alternativos –banca telefónica, Internet, mobipay, cajeros automáticos, otros– se explican al cliente, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.

CR5.5 La contratación y cualquier otra operativa –modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros– de los diferentes canales alternativos, se realiza según las normas de la entidad y la normativa vigente, solicitando al cliente la documentación establecida –DNI, otros.

RP6: Establecer relaciones profesionales con los clientes, internos y externos, cumpliendo las normas de calidad, el manual de estilo y, transmitiendo la imagen corporativa para alcanzar un elevado grado de fidelización.

CR6.1 Los criterios de calidad de servicio –fiabilidad, empatía, profesionalidad, proactividad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa u otros criterios–, se aplican en las relaciones profesionales.

CR6.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo a su superior jerárquico en su caso.

CR6.3 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente, a través de los procedimientos establecidos por la entidad –encuestas, entrevistas en profundidad, u otros.

Contexto profesional

Medios de producción

Ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, Internet, aplicaciones específicas de gestión comercial en el sector financiero. CRM u otros. Paquetes integrados de texto, bases de datos y hojas de cálculo.

Productos y resultados

Información y asesoramiento en materia de productos y servicios financieros a los clientes. Contratación de productos y servicios financieros: cuentas corrientes, libretas de ahorro, tarjetas de crédito y débito, domiciliación de pagos y cobros, cambio de divisas, intermediación en valores de renta fija y variable, deuda del estado, bonos y pagarés de empresas, fondos de inversión, cédulas hipotecarias, préstamos personales e hipotecarios, créditos, planes de jubilación, planes de pensiones, información proporcionada sobre seguros comercializados. Posiciones de riesgo analizadas. Atención al cliente personalizada cumpliendo las normas de calidad. Información tratada de forma confidencial.

Información utilizada o generada

Catálogo de productos. Ficheros de clientes. Información socioeconómica del sector financiero y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre: derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado financiero y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, impresos. Cotizaciones de bolsa. Cotizaciones de divisas.

Unidad de competencia 2

Denominación: Gestionar y controlar las operaciones de caja.

Nivel: 3.

Código: UC0990_3.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja.

CR1.1 La apertura del puesto de caja se realiza asignando el efectivo inicial y verificando el correcto funcionamiento de todos los dispositivos.

CR1.2 Las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera –recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales y otros–, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes, se realizan a través del terminal de caja mediante la cumplimentación de la documentación requerida.

CR1.3 Las copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos se archivan según el procedimiento establecido.

CR1.4 El cambio de moneda se realiza de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad.

CR1.5 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con precisión, evitando operaciones que supongan un quebranto económico.

CR1.6 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan al inmediato superior, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR1.7 El arqueo de efectivo se realiza al final del día, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras y, registrando las diferencias que hubiera, utilizando para ello las aplicaciones informáticas disponibles.

CR1.8 La petición de efectivo necesario para la operativa diaria así como el envío de los excedentes acumulados, se realizan a los servicios centrales utilizando las herramientas electrónicas disponibles y siguiendo las recomendaciones facilitadas por la entidad.

RP2: Controlar el mantenimiento de efectivo y consumibles y, el funcionamiento de los cajeros automáticos, bajo el cumplimiento de las normas internas y medidas de seguridad, al objeto de proporcionar en el menor tiempo posible, un servicio eficaz y continuo que satisfaga las necesidades de los clientes.

CR2.1 El arqueo y recarga de efectivo se realiza siguiendo la frecuencia recomendada por la entidad y en función de las necesidades de reposición de los cajeros automáticos, registrando en las herramientas que correspondan las cargas realizadas.

CR2.2 La retirada de ingresos y depósitos se efectúa con la periodicidad recomendada por la entidad, comprobando las cantidades depositadas y registrándolas en las herramientas facilitadas por la entidad.

CR2.3 Los consumibles de los cajeros automáticos –papel de recibos, tinta, sobres para depósitos y otros– se verifican comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en perfecto estado, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.

CR2.4 Las incidencias operativas y técnicas se resuelven y, en caso contrario, se comunican con prontitud siguiendo las normas internas de la entidad.

RP3: Comprobar la correcta contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos, para corregir los desajustes contables de tesorería por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la entidad.

CR3.1 Las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina se verifican diariamente con las herramientas informáticas disponibles, asegurando que las existencias reales coinciden con el saldo contable.

CR3.2 El origen de las diferencias existentes en las cuentas contables se localizan, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.

CR3.3 Las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, se contabilizan en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose al inmediato superior.

CR3.4 Las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia, se corrigen contablemente en las cuentas correspondientes mediante las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose al inmediato superior.

RP4: Gestionar las operaciones de caja sin intervención de efectivo solicitadas por el cliente, con contrapartida a su cuenta, de manera eficaz y por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la entidad.

CR4.1 Los documentos entregados por los clientes se verifican comprobando que cumplen con rigor la normativa vigente.

CR4.2 Las operaciones realizadas en las cuentas de los clientes que suponen movimiento de fondos –transferencias, traspasos, emisiones de cheques, ingresos de efectos y otras–, se efectúan con las herramientas informáticas disponibles, siguiendo las instrucciones de los clientes.

CR4.3 Los cheques, efectos y copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos se archivan según el procedimiento establecido.

CR4.4 Las libretas se actualizan en los puestos de caja a petición del cliente.

CR4.5 La utilización de los canales alternativos –banca telefónica, banca por Internet, cajeros automáticos u otros–, se promociona ante el cliente con la realización de demostraciones de uso de los mismos.

RP5: Gestionar el cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta previa indicación del superior y siguiendo la normativa interna, para cubrir las necesidades de los clientes y los objetivos de la entidad.

CR5.1 Los cheques, recibos, efectos y abonos domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, se revisan para la consideración de su cargo de forma manual.

CR5.2 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con rigor, evitando operaciones que supongan un quebranto económico.

CR5.3 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan al inmediato superior, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR5.4 Los recibos de préstamo pendientes se revisan, realizando su cargo o las gestiones de cobro adicionales.

CR5.5 Las facturaciones de las tarjetas de crédito pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales o bloqueos que no permitan su utilización.

Contexto profesional

Medios de producción

Ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, Internet, aplicaciones específicas de gestión comercial en el sector financiero. Paquetes integrados de texto, bases de datos y hojas de cálculo.

Productos y resultados

Cuadre de caja, remesas de efectivo entre puestos y con los servicios centrales. Reintegros e ingresos de efectivo realizados. Ingresos de cheques y efectos, pago de recibos, impuestos, seguros sociales. Cheques de viaje y gasolina gestionadas. Cobros y pagos. Transferencias, traspasos. Cambio de divisas. Mantenimiento de cajeros automáticos. Cuadre de cajeros. Formularios de cobro y pago cumplimentados. Efectos comerciales gestionados. Cuadre de cuentas contables de tesorería. Arqueos de caja. Contabilización de las operaciones e incidencias de caja. Detección de operaciones de fraude fiscal.

Información utilizada o generada

Catálogo de productos. Normativa sobre: Derechos del consumidor, Ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales. Circulares del Banco de España. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, impresos. Cotizaciones de divisas. Plan General de Contabilidad. Normas de contabilidad y modelos de estados financieros de entidades de crédito. Normativa comunitaria sobre cuentas anuales y cuentas consolidadas de los bancos y otras entidades financieras. Directivas comunitarias de coordinación bancaria.

Unidad de competencia 3

Denominación: Tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Nivel: 3.

Código: UC0991_3.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CR1.1 Se recaba del interlocutor la suficiente información que permita atender al cliente con claridad y exactitud, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

CR1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con diligencia y autonomía y, utilizando habilidades sociales.

CR1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente y se determinan las partes intervinientes, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.

CR1.4 En los aspectos puntuales del relato de los hechos se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante, los siguientes elementos:

- Las lagunas existentes.
- Los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario.
- El objetivo del cliente, detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación.

CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación –escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras.

CR1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente –manuales, intranet,

u otras—, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP2: Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

CR2.1 Las respuestas se posponen aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.

CR2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación establecidos por la normativa aplicable, se especifican al cliente en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.4 El proceso de admisión, documentación, trámites, resolución y sus posibles efectos, y los distintos órganos competentes se comunican al cliente, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.5 Los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones, se especifican, con claridad, en la información que se suministra al cliente.

CR2.6 Ante la duda planteada sobre la paralización del proceso por el cliente, se especifica con precisión y asegurando su comprensión, la garantía de que dispone para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.

CR2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente a cerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa vigente.

CR3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

CR3.2 De las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, se deja constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueba que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente.

CR3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

CR3.5 Los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, se atienden, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente.

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

CR4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo establecidos.

CR4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos –información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros.

CR4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan utilizando criterios generales –carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros– que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.

CR4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.

CR4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad –encuestas, entrevistas en profundidad, u otros–, aplicando criterios de calidad de servicio.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

Productos y resultados

Asesoramiento a las consultas de los clientes de servicios financieros. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes clasificadas, tramitadas y canalizadas. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes atendidas y tramitadas. Principales causas de quejas o reclamaciones identificadas. Control de calidad del servicio prestado. Informes de quejas y reclamaciones y, sus resoluciones. Cumplimiento de la normativa vigente.

Información utilizada o generada

Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Legislación específica en materia de defensa del cliente de servicios financieros. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones –archivos–. Listado e información sobre organismos e instituciones

competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Legislación/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

Unidad de competencia 4

Denominación: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

Nivel: 3.

Código: UC0992_3.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar la información, en una lengua extranjera estándar, incluso no estructurada, transmitida por clientes de servicios financieros en situaciones de asesoramiento y atención profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar un óptimo y satisfactorio asesoramiento.

CR1.1 Las demandas informativas formuladas por los clientes de servicios financieros en una lengua extranjera estándar, aunque haya ruido de fondo, se interpretan con precisión, requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones relacionadas con los servicios financieros se interpretan correctamente y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios de técnicos del sector financiero, en lengua estándar a velocidad normal, se comprenden con precisión intercambiando información y dando consejos sobre cualquier tema.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas, realizadas en lengua estándar, en sus actividades profesionales de servicios financieros se comprenden identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitida por medios audiovisuales técnicos –videos, CD, DVD, u otros–, se comprende sin dificultad.

RP2: Interpretar, con cierta autonomía, la información contenida de documentos extensos relacionados con los servicios financieros, en una lengua extranjera, identificando su grado de importancia a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano, para su posible utilización en la actividad profesional se identifica con rapidez, permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia –en lengua estándar y no estándar–, aún siendo extensos, y estén o no relacionados con el sector financiero, se interpretan con cierta autonomía, comprendiendo rápidamente su contenido.

CR2.3 La información contenida en las fuentes especializadas dentro del sector financiero –revistas, páginas de Internet, foros, u otras– se recopilan identificando opiniones e ideas y, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes para su posterior reutilización.

CR2.4 Las informaciones relevantes, contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico del sector financiero –nueva producción, gestión

de caja, tarificación, derechos y deberes, u otros–, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones para su utilización posterior de forma eficaz.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica, detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al sector financiero o al trabajo personal.

CR2.6 Las instrucciones sobre el manejo de equipos o procedimientos propios del sector financiero –procedimientos de contratación, suscripción de pólizas, tramitación de siniestros, u otros– se interpretan comprendiendo incluso detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso segundas lecturas en las secciones difíciles.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y usuarios referente a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente extrayendo la información, ideas y opiniones y captando rápidamente su contenido.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y, si procede, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados se transmiten a las personas adecuadas dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos para asegurar la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en una lengua extranjera, a clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, si procede, fijando las conclusiones oportunas.

RP4: Redactar textos claros y detallados, en una lengua extranjera, relacionados con la documentación habitual de servicios financieros, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación propia de su área de actuación.

CR4.1 La documentación de carácter general y técnico –contratos, informes, formularios, u otra– se redacta o cumplimenta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática y, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado relativo al sector financiero.

CR4.2 Las respuestas y solicitudes de información relacionadas con las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, de modo que los responsables tengan toda la información necesaria para formular una respuesta adecuada y que la persona que ha puesto la queja se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y,

comentando las noticias y opiniones de su interlocutor para mantener y actualizar la cartera de clientes financieros.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos de compra-venta y el lenguaje comercial se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas –revistas, folletos, Internet, u otros– sobre asuntos rutinarios y no rutinarios relacionados con el sector financiero, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes internos o externos, se redactan teniendo en cuenta, en todo momento, las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y paratextual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR4.8 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en una lengua extranjera, con clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y, resolución de posibles conflictos.

CR5.1 Los aspectos principales de una situación de asesoramiento oral mantenida entre dos o más clientes nativos que emplean un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprenden con relativa facilidad en la mayoría de los casos, siguiéndose el ritmo sin dificultad para atender sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones –telefónicas y telemáticas–, en situación de asesoramiento o atención de clientes de servicios financieros se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras–, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes de servicios financieros se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes y apoyando los detalles adecuados cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos, con otros profesionales relacionados con los servicios financieros, se comprenden e interpretan con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en la atención de servicios financieros, en situación presencial o no presencial se comprenden con exactitud, teniendo en cuenta, en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, teniendo en cuenta, en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal se utilizan e interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales de diversa índole –experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros–, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez,

detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones, en situaciones conflictivas y complejas –atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras–, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos, ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, intranet e Internet. Aplicaciones informáticas entorno usuario –procesadores de texto, bases de datos, navegadores, correo electrónico, programas para videoconferencia y presentación, diccionarios, traductores– y específicas de gestión del sector financiero. Telefonía –fija y móvil–. Agendas manuales y electrónicas. Catálogos de productos. Impresos. Material de apoyo didáctico. Protocolo y fórmulas de cortesía extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material de oficina.

Productos y resultados

Comunicaciones orales en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia en: la atención, asesoramiento y asistencia de clientes internos y externos, la planificación de la agenda, la celebración de reuniones y la presentación de la organización. Interpretaciones comprensivas y fluidas –orales y escritas– en lengua extranjera. Adecuación sociolingüística. Documentación en lengua extranjera propia del sector financiero –contratos, informes, solicitudes, recibos y formularios de cobro y pago, faxes, correos electrónicos u otras– claros, detallados y coherentes lingüísticamente, y acorde al tipo de documento y destinatario.

Información utilizada o generada

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión del sector financiero. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento –normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros–. Manuales en lengua extranjera de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en lengua extranjera: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información en lengua extranjera publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, impresos. Normativa en lengua extranjera sobre: derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales, circulares del Banco Central Europeo, cotizaciones de divisas contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, y planes y fondos de pensiones.

Unidad de competencia 5

Denominación: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Nivel: 2.

Código: UC0233_2.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la Red –intranet o Internet–, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de

acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la Web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres

propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados –organizaciones, fechas, otras–, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas –internet, intranet–. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos –solicitud de información, requerimientos, otros–. Transparencias.

Productos y resultados

Búsquedas de información en la red –interna o externa– y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes –archivos electrónicos, transparencias, otros–. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

Información utilizada o generada

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica.

Manuales en soporte convencional o informático –on line, off line– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la Red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0989_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0989_3 Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

Duración: 200 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo.

Código: UF0524.

Duración: 80 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la estructura y características del sector de las entidades financieras para responder con eficacia a la evolución de las funciones vinculadas a las operaciones financieras.

CE1.1 Describir las características y estructura de un sistema financiero y las entidades que lo componen.

CE1.2 Explicar la función del Banco Central Europeo y del Banco de España en la regulación del sector financiero.

CE1.3 Definir el concepto y la función económica de las entidades financieras.

CE1.4 Interpretar los diferentes tipos y funciones de las principales entidades financieras que operan actualmente en nuestro país, señalando las características más relevantes que las diferencian.

CE1.5 Describir la organización de una entidad financiera, especificando las relaciones básicas entre los elementos que la componen.

CE1.6 Diferenciar los puestos y funciones operativas de una oficina bancaria tipo y de la banca electrónica.

CE1.7 Explicar la evolución del mercado financiero en España y los cambios en el comportamiento de los clientes.

CE1.8 Definir y argumentar con precisión el concepto y la función comercial de las entidades financieras y los diferentes canales de comercialización que se utilizan.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las operaciones financieras y políticas de riesgo que establece el Banco de España.

C2: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de pasivo, y servicios financieros ofrecidos.

CE2.1 Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente –TAE– y la forma de calcularlos.

CE2.2 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre servicios financieros determinados:

- Identificar los sujetos que intervienen en la operación y los datos relevantes que deben consignarse sobre los mismos.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas y especificar cómo se imputan.
- Especificar, en su caso, el tratamiento fiscal requerido.

CE2.3 En un supuesto práctico en el que proporciona información sobre determinados productos financieros de pasivo:

- Calcular los intereses devengados y los gastos y comisiones generados.
- Calcular el TAE.
- Describir el tratamiento fiscal de cada producto: Retenciones, desgravaciones y exenciones.
- Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.

C3: Analizar las distintas alternativas de inversión patrimonial y previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando las características y especificaciones de las mismas.

CE3.1 Distinguir con precisión las distintas alternativas de inversión patrimonial, previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando sus características y clientes destinatarios.

CE3.2 Explicar las características, tipos, contratos y fiscalidad de los fondos de inversión, así como de los agentes intervinientes en los mismos.

CE3.3 A partir de una cesta de fondos diferenciar los distintos tipos atendiendo a criterios de:

- Seguridad.
- Rentabilidad.
- Liquidez.
- Fiscalidad.
- Diversificación.

CE3.4 Explicar las características de los distintos mercados financieros, su funcionamiento y los activos contratados en los mismos.

CE3.5 Describir los procedimientos en la emisión, negociación, contratación, amortización y/o liquidación de activos financieros y su formalización documental.

CE3.6 Describir las comisiones que resulten aplicar a una inversión depositada en una cuenta de valores por los conceptos de compra, venta, administración y custodia.

CE3.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporcionan datos reales de distintos activos financieros:

- Simular el importe resultante en operaciones de compraventa.
- Calcular la rentabilidad de la inversión.

- Calcular las comisiones y gastos que resulten de aplicación.
- Aplicar la normativa fiscal en el tratamiento de plusvalías y minusvalías.
- CE3.8 Explicar las características, tipos y fiscalidad de los planes de pensiones y seguros de ahorro.
- CE3.9 Reconocer los agentes que intervienen en los planes de pensiones y seguros de ahorro.
- CE3.10 En un supuesto caracterizado en el que se proporcionan datos reales de planes de pensiones y seguros de ahorro:
 - Comparar las diferentes rentabilidades según las distintas alternativas de previsión.
 - Determinar el tratamiento fiscal que les sería de aplicación, calculando el ahorro fiscal para cada producto.
- CE3.11 Explicar las características de una imposición a plazo.
- CE3.12 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona el perfil de un cliente tipo y sus necesidades de inversión:
 - Obtener la información necesaria de diferentes productos de inversión patrimonial y previsión en el mercado.
 - Analizar los efectos fiscales de cada uno de los productos de inversión propuestos.
 - Ofrecer la alternativa de inversión o previsión más favorable al cliente dadas sus características.
 - Informar periódicamente de la evolución de las distintas alternativas de inversión o previsión, en su caso, a través de un análisis comparativo de las mismas.

Contenidos

1. Análisis del sistema financiero.

- El sistema financiero:
 - Características.
 - Estructura.
 - Evolución.
- Mercados financieros:
 - Funciones.
 - Clasificación.
 - Principales mercados financieros españoles.
- Intermediarios financieros:
 - Descripción.
 - Funciones.
 - Clasificación: bancarios y no bancarios.
- Activos financieros:
 - Descripción.
 - Funciones.
 - Clasificación.
- Mercado de productos derivados:
 - Descripción.
 - Características.
 - Tipos de mercados de productos derivados: futuros, opciones, swaps.
- La Bolsa de Valores:
 - Organización de las bolsas españolas.
 - Sistemas de contratación.
 - Los índices bursátiles.
 - Los intermediarios bursátiles.
 - Clases de operaciones: contado y crédito.
 - Tipos de órdenes.

- El Sistema Europeo de Bancos Centrales.
 - Estructura.
 - Funciones.
- El Sistema Crediticio Español.
 - Descripción.
 - Estructura.
 - El Banco de España: funciones y órganos rectores.
 - El coeficiente de solvencia: descripción.
 - El coeficiente legal de caja: descripción.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores.
 - Funciones.

2. Gestión de las entidades de crédito.

- Las entidades bancarias.
 - Características.
 - Elementos.
 - Clasificación.
- Organización de las entidades bancarias.
 - Oficinas centrales: funciones, departamentos y relaciones con sucursales.
 - Sucursales: tipos, funciones y departamentos.
- Los Bancos.
 - Características.
 - Creación y expansión.
 - Organismos bancarios: Asociación Española de Banca Privada y Fondo de Garantía de Depósitos.
- Las Cajas de Ahorros.
 - Características.
 - La Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- Las cooperativas de crédito.
 - Objetivo.
 - Tipos.

3. Procedimientos de cálculo financiero básico aplicable a los productos financieros de pasivo.

- Capitalización simple:
 - El interés simple.
 - Tantos equivalentes en capitalización simple.
- Capitalización compuesta.
 - El interés compuesto.
 - Tantos equivalentes en capitalización compuesta.

4. Gestión y análisis de las operaciones bancarias de pasivo.

- Las operaciones bancarias de pasivo.
 - Características.
- Los depósitos a la vista.
 - Descripción.
 - Tipos.
 - Requisitos para su apertura.
- Las libretas o cuentas de ahorro.
 - Características.
 - Tipos: indistintas, conjuntas, de ahorro vinculado.
- Las cuentas corrientes.
 - Características.
 - Tipos: conjuntas, indistintas, supercuentas.
 - Liquidación.

- Los depósitos a plazo o imposiciones a plazo fijo.
 - Descripción.
 - Modalidades.
 - Tratamiento fiscal.
- 5. Gestión y análisis de productos de inversión patrimonial y previsional y otros servicios bancarios.**
 - Las sociedades gestoras.
 - Descripción.
 - Funciones.
 - Las entidades depositarias.
 - Descripción.
 - Objetivos.
 - Fondos de inversión.
 - Características.
 - Finalidad.
 - Ventajas.
 - Tipos: renta fija, variable, mixta.
 - Tratamiento fiscal.
 - Planes y fondos de pensiones.
 - Características.
 - Intervinientes.
 - Tipos.
 - Tratamiento fiscal.
 - Títulos de renta fija.
 - Descripción.
 - Características.
 - Valor de los títulos.
 - Rentabilidad.
 - Los fondos públicos.
 - Características.
 - Clasificación.
 - Los fondos privados.
 - Características.
 - Clasificación.
 - Títulos de renta variable.
 - Descripción.
 - Características.
 - Las acciones: características, tipos, valor y rentabilidad.
 - Tratamiento fiscal.
 - Los seguros.
 - Características.
 - Clases: daños y personas.
 - Domiciliaciones bancarias.
 - Descripción.
 - Clases: efectos, recibos, nóminas, pensiones.
 - Emisión de tarjetas.
 - Tarjetas de débito.
 - Tarjetas de crédito.
 - El monedero electrónico.
 - Gestión de cobro de efectos.
 - Características.
 - Cajas de alquiler.
 - Características.
 - Servicio de depósito y administración de títulos.

- Otros servicios: pago de impuestos, cheques de viaje, asesoramiento fiscal, pago de multas.
- Comisiones bancarias.
 - Características.
 - Clases.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo.

Código: UF0525.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de activo.

CE1.1 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas más utilizados.

CE1.2 En un supuesto práctico en el que proporciona información sobre determinados productos financieros de activo:

- Definir las garantías personales o reales exigidas.
- Calcular las cuotas de interés y los gastos y comisiones devengados.
- Calcular las cuotas de amortización.
- Calcular el endeudamiento del cliente.
- Especificar el tratamiento fiscal de los productos.

C2: Analizar la viabilidad de las diferentes operaciones de financiación manejando la información necesaria.

CE2.1 Describir los principales instrumentos de financiación.

CE2.2 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas más utilizados.

CE2.3 Reconocer los agentes que intervienen en las operaciones de financiación.

CE2.4 Descripción de las bases de datos disponibles para el análisis de riesgo respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

CE2.5 Ante una situación simulada de solicitud de financiación por parte de un cliente:

- Identificar las de asesoramiento, negociación y contratación, así como la documentación que el cliente necesita aportar.
- Enumerar las bases de datos que necesitamos consultar.
- Realizar un cuadro de amortización de préstamo y calcular las comisiones de la operación.
- Calcular el TAE de la operación.
- Calcular el endeudamiento del cliente.
- Realizar un breve informe en el que se indique la finalidad de la operación, antecedentes del cliente y valoración de la operación.

C3: Interpretar el contenido y la estructura del balance de situación y de la cuenta de resultados de una organización a fin de determinar su situación financiera.

CE3.1 Explicar la composición del activo y del pasivo del balance de una organización.

CE3.2 Explicar la composición de la cuenta de resultados de una organización.

CE3.3 Explicar el contenido del balance de una organización.

CE3.4 Explicar las relaciones de equilibrio necesarias entre las inversiones y los recursos financieros propios y ajenos, diferenciando entre la financiación del circulante y del inmovilizado adecuadamente.

CE3.5 Definir los siguientes conceptos correctamente:

- Fondo de maniobra.
- «Cash-flow» financiero.
- Período medio de maduración.
- Punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Apalancamiento financiero.

CE3.6 En un supuesto práctico en el que se proporcionan las cuentas anuales, convenientemente caracterizadas, de una empresa simulada:

- Seleccionar la información relevante para el tipo de análisis que se solicita.
- Calcular las diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para el análisis financiero-patrimonial y de tendencia.
- Interpretar los resultados correctamente y a partir de los mismos, la situación financiera que transmite, relacionando los diferentes elementos del análisis.

Contenidos

1. Procedimientos de cálculo financiero básico aplicable a los productos financieros de activo.

- Actualización simple:
 - El descuento comercial.
 - El descuento matemático.
- Actualización compuesta:
 - El descuento compuesto.
- Rentas constantes, variables y fraccionadas:
 - Descripción.
 - Variables que intervienen.

2. Gestión y análisis de las operaciones bancarias de activo.

- Las operaciones bancarias de activo.
 - Características.
- Los préstamos.
 - Elementos.
 - Variables en una operación de préstamo.
 - Clases.
 - Factores que influyen en la concesión.
 - Métodos de amortización de préstamos.
 - Tratamiento fiscal.
- Los créditos.
 - Características.
 - El crédito en cuenta corriente.
- La garantía crediticia:
 - Garantía personal.
 - Garantía real.
- El aval bancario.
 - Descripción.
 - Formalización.

- La remesa de efectos.
 - Características.
 - Liquidación.
- El arrendamiento financiero o leasing.
 - Características.
 - Elementos.
 - Personas que intervienen.
 - Modalidades.
 - Variables en una operación de leasing.
 - Coste leasing.
- El Renting.
 - Características.
 - Personas que intervienen.
- El Factoring.
 - Descripción.
 - Intervinientes.
 - Modalidades: con recurso y sin recurso.
- El Confirming.
 - Descripción.
 - Características.
 - Clases: con financiamiento y simple.
- Los empréstitos.
 - Descripción.
 - Elementos.
 - Variables de un empréstito.
 - Clases: pago periódico de intereses, pago acumulado de intereses.

3. Aplicaciones informáticas de gestión bancaria.

- Hojas de cálculo financiero:
 - Funciones financieras aplicadas a productos de activo.
 - Cuadros de amortización de préstamos.
 - Representaciones gráficas de datos.
- Aplicaciones de gestión de créditos:
 - Credit scoring.
- Simuladores de cálculo financiero
- Internet.
 - Las direcciones web.
 - El navegador.
- Normativa de seguridad y medioambiente en el uso de material informático.

4. Análisis e interpretación de los estados financieros contables.

- Masas Patrimoniales:
 - Activo: corriente y no corriente.
 - Patrimonio Neto.
 - Pasivo: corriente y no corriente.
- El balance.
 - Composición.
 - Modelo normal.
 - Modelo abreviado.
- Las cuentas de gestión.
 - Cuentas de ingresos.
 - Cuentas de gastos.
- La cuenta de pérdidas y ganancias.
 - Composición.
 - Modelo normal.

- Modelo abreviado.
- Instrumentos de análisis:
 - Fondo de Maniobra.
 - Cash-Flow.
 - Período medio de maduración.
 - Punto muerto o umbral de rentabilidad.
 - Apalancamiento financiero.
 - Ratios.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios.

Código: UF0526.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP4, RP5 y RP6.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas.

CE1.1 Explicar los distintos criterios de segmentación y clasificación de clientes que habitualmente se utilizan en el sector financiero.

CE1.2 Relacionar la segmentación de clientes con los distintos productos de las entidades financieras para su comercialización.

CE1.3 Ordenar y clasificar la información de distintas entidades financieras especificando las ventajas comparativas.

CE1.4 Identificar las principales utilidades de una aplicación de gestión comercial de clientes y la legislación que regula la protección de datos.

CE1.5 En un supuesto práctico en el que se proporciona información, convenientemente caracterizada, sobre diferentes tipos de cliente potenciales y productos y servicios financieros:

- Identificar y clasificar al cliente dentro de un segmento del mercado.
- Seleccionar el producto o servicio adecuado vinculándolo a las características de cada tipo de cliente, utilizando en ambos casos una herramienta CRM.

CE1.6 Identificar los productos de venta cruzada que habitualmente se produce en los distintos tipos de operaciones financieras.

CE1.7 Explicar los procedimientos de seguimiento de clientes y control postventa que habitualmente se realizan en las entidades financieras.

CE1.8 En un supuesto práctico de fidelización de clientes, con unas características establecidas, por distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos adecuados a cada situación –onomástica, navidad, agradecimiento, otras– de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee –correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles, otros.

C2: Aplicar las técnicas adecuadas al asesoramiento y contratación de productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización.

CE2.1 Describir y explicar las técnicas básicas de asesoramiento, venta y fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE2.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un comercial de productos y servicios financieros en las relaciones comerciales ya sea, para el asesoramiento presencial como no presencial.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de contratación del cliente financiero.

CE2.4 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio financiero en el asesoramiento.

CE2.5 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE2.6 Explicar las fases fundamentales de un proceso de negociación en situaciones tipo, ya sea para venta presencial como no presencial –teléfono, web, móvil, televisión interactiva y otros– y, las técnicas de venta más habituales que se utilizan en la comercialización de productos y servicios financieros.

CE2.7 Definir criterios de calidad que se aplican en las relaciones con clientes en las entidades financieras.

CE2.8 A partir de información convenientemente detallada sobre una entidad financiera determinada, identificar y describir el posicionamiento de la entidad y su repercusión en la relación con el cliente.

CE2.9 En una simulación de relaciones comerciales no presenciales:

- Adaptar las técnicas de asesoramiento o venta al medio de comunicación –teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal, correo electrónico, otros.
- Transmitir la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.

CE2.10 En la simulación de una entrevista comercial con un cliente en una entidad financiera y a partir de información convenientemente caracterizada de productos y servicios financieros:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de inversión, ahorro o financiación, realizando las preguntas oportunas y utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del producto o servicio financiero, destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial –manuales, electrónicas, intranet, otras.
- Mantener una actitud negociadora que facilite la decisión de contratación.
- Rebatir adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.

CE2.11 En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto y a partir de información convenientemente caracterizada:

- Describir los criterios comerciales para decidir la inclusión de un cliente en el plan de fidelización.
- Determinar las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Aplicar las técnicas para potenciar el recuerdo y el vínculo del cliente.

C3: Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso a las entidades financieras.

CE3.1 Identificar las diferentes canales alternativos de uso.

CE3.2 Describir las comisiones y gastos de los distintos canales alternativos.

CE3.3 Comparar las ventajas de las tarjetas de débito frente a las tarjetas de crédito y viceversa.

CE3.4 Analizar las páginas web de las principales entidades financieras españolas, comparando las funcionalidades disponibles en cada una de ellas.

CE3.5 Ante un supuesto práctico, convenientemente caracterizado de operaciones de activo:

- Realizar simulaciones a través de las herramientas disponibles en diferentes páginas web comparando los resultados.

Contenidos

1. Marketing financiero y relacional.

- Marketing financiero:
 - Elementos.
 - Principios.
 - Características.
 - Aspectos a analizar en un plan de marketing.
 - Ventajas de un plan de marketing.
 - Fases de un plan de marketing.
 - Estructura de un plan de marketing.
 - Elaboradores del plan de marketing.
- Análisis del cliente.
 - Fuentes de información.
- La segmentación de clientes.
 - Fines de la segmentación.
 - Clasificación de los clientes.
 - Beneficios de la segmentación.
 - Fases del proceso de segmentación.
 - Criterios de segmentación.
- Fidelización de clientes.
 - Elementos.
 - Factores.
 - Estrategias.
 - Técnicas de fidelización.
 - Plan de fidelización.
 - Herramientas de gestión de relación con clientes-CRM.
- Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.
 - Factores.

2. Comercialización de productos y servicios financieros.

- El comercial de las entidades financieras:
 - Características.
 - Funciones.
 - Cualidades.
 - El modelo de actuación.
- Técnicas básicas de comercialización:
 - La venta cruzada.
 - La detección de nichos de mercado.
 - Las ofertas comerciales.
- La atención al cliente.
 - Principios.
 - Objetivos.
 - La actitud de servicio ante el cliente.
 - La atención telefónica.
 - Técnicas de presentación del producto.
 - Tratamiento de consultas: mensajes y actitudes.
- Protección a la clientela.
 - Transparencia de las operaciones.
 - Derechos del cliente.

3. Canales alternativos de comercialización de productos y servicios bancarios.

- Intranet y extranet.
 - Descripción.
- La Banca telefónica.
 - Características.
 - Funcionamiento.
 - Tipos de operaciones.
- La Banca por internet.
 - Funcionalidad.
 - Ventajas e inconvenientes.
- La Banca electrónica.
 - Características.
 - Funcionalidad.
- Televisión interactiva.
 - Características.
 - Ventajas.
- El ticketing.
 - Características.
 - Ventajas.
- Puestos de autoservicio.
 - Características.
 - Tipos.
 - Ventajas.
 - Funcionalidad.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0524	80	70
Unidad formativa 2 – UF0525	70	60
Unidad formativa 3 – UF0526	50	30

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se deben programar de manera secuenciada.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Gestión administrativa de caja.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0990_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0990_3 Gestionar y controlar las operaciones de caja.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión y control administrativo de las operaciones de caja.

Código: UF0527.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar las operaciones de caja que requieren manejo de efectivo así como las herramientas que se emplean en las mismas.

CE1.1 Describir las operaciones y las herramientas que exigen manejo de efectivo en una entidad financiera, en moneda nacional o divisa extranjera.

CE1.2 Identificar las características y formatos de la documentación que las soporta.

CE1.3 Identificar las operaciones que pueden constituir fraude fiscal o blanqueo de capitales y normativa correspondiente.

CE1.4 Explicar la función del arqueo de caja.

CE1.5 Explicar el funcionamiento y mantenimiento del cajero automático y valorar su importancia en la operativa alternativa bancaria.

CE1.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información, convenientemente caracterizada, sobre diferentes operaciones de efectivo:

- Describir la operación.
- Determinar la documentación que la soporta.
- Identificar posibles operaciones de fraude.
- Determinar las necesidades de efectivo en función de la operativa planteada en el supuesto.
- Realizar operaciones de cambio de divisa.

C2: Analizar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos, verificando su correcta cumplimentación de acuerdo con la legislación vigente.

CE2.1 Identificar los epígrafes de los diversos documentos de cobro y pago explicando correctamente su contenido, función y garantías necesarias.

CE2.2 Precisar la función de los documentos de registro relativos a la gestión de tesorería adecuadamente.

CE2.3 En un supuesto en el que se proponen distintas operaciones de tesorería, convenientemente caracterizadas, relativas a un periodo determinado:

- Supervisar la documentación correspondiente a cobros y pagos aplicando correctamente la legislación mercantil y fiscal.
- Distinguir en los formularios de pagos o cobros a empresas, entidades financieras y Administraciones Públicas, o ingresos en cuentas bancarias mediante medios telemáticos.

C3: Realizar los cálculos relativos a las operaciones de caja y comisiones vinculadas, aplicando la legislación mercantil y bancaria que regula los procedimientos relacionados con los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos.

CE3.1 Explicar las variables que intervienen en el cálculo de las distintas comisiones bancarias.

CE3.2 Describir y explicar los procedimientos de liquidación de cuentas corrientes correctamente.

CE3.3 Explicar los conceptos de equivalencia financiera, vencimiento común y vencimiento medio correctamente.

CE3.4 En un supuesto en el que se proponen distintas operaciones de tesorería, convenientemente caracterizadas, relativas a un periodo determinado:

- Calcular los descuentos, comisiones e impuestos en la negociación y gestión de cobro de efectos comerciales de acuerdo a la legislación mercantil y bancaria.
- Calcular el monto de la operación, en el cambio de divisa incluyendo los gastos.
- Liquidar las cuentas corrientes propuestas.
- Registrar los movimientos de caja a través de la correspondiente aplicación informática.

C4: Obtener los resultados adecuados de la operativa bancaria en las operaciones de caja, a través de la correcta utilización de las aplicaciones informáticas de banca.

CE4.1 Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.

CE4.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:

- Registrar las operaciones de caja propuestas.

CE4.3 Identificar los riesgos laborales en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

Contenidos

1. Procedimientos de cálculo financiero y comercial en las operaciones de caja.

- Análisis y aplicación del Interés simple:
 - Capitalización simple.
 - Métodos abreviados de cálculo de interés simple: divisor y multiplicador fijo.
- Análisis y aplicación del descuento simple:
 - Descuento comercial.
 - Descuento racional o matemático.
- Análisis y aplicación de la equivalencia financiera a interés simple.
 - Capitales equivalentes.
 - Vencimiento común.
 - Vencimiento medio.
- Análisis y aplicación del interés simple a las cuentas corrientes:
 - Cuentas corrientes con interés recíproco.
 - Cuentas corrientes con interés no recíproco.
 - Métodos de liquidación de cuentas corrientes.
- El tanto nominal y tanto efectivo (TAE).

- 2. Documentación y gestión de caja.**
- Análisis y cumplimentación de documentos de medios de cobro y pago.
 - Cheque.
 - Letra de cambio.
 - Pagaré.
 - Recibos.
 - Autoliquidaciones con la administración.
 - Medios de pago internacionales básicos.
 - Documentos internos de la entidad financiera, nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos.
 - Procedimientos de gestión de caja.
 - Gestión de flujos de caja.
 - Control de caja.
 - Arqueos y cuadro de caja.
 - La moneda extranjera.
 - La divisa.
 - Tipos de divisas.
 - Cálculo del cambio y conversión de divisas.
 - Aplicación de la normativa mercantil relacionada.
 - Análisis y gestión de las operaciones financieras en divisas.
 - El mercado de divisas.
 - Euromercado.
 - Análisis de medios de pago internacionales.
- 3. Aplicación de medidas preventivas sobre blanqueo de capitales.**
- Blanqueo de capitales.
 - Definición.
 - Riesgos.
 - Consecuencias.
 - Fases del proceso.
 - Los paraísos fiscales.
 - Lucha contra el blanqueo.
 - Sujetos obligados en la prevención del blanqueo de capitales.
 - Definición.
 - Clases.
 - Obligaciones.
 - Identificación de clientes.
 - Evaluación del riesgo.
 - Obligaciones generales de identificación.
 - Excepciones a la identificación.
 - Política de autorizaciones.
 - Procedimientos para conocer al cliente.
 - Perfil del blanqueador.
 - Análisis y aplicación de la normativa comunitaria y española relativa a la prevención del blanqueo de capitales.
- 4. Aplicaciones informáticas de gestión financiera en Banca.**
- Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera.
 - Aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera.
 - Requisitos de instalación.
 - Prestaciones, funciones y procedimientos.
 - Cajeros automáticos.
 - Finalidad.
 - Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras.

Código: UF0528.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar desde el punto de vista contable, la información representada en los documentos-justificantes de las operaciones económico-financieras que afecten al patrimonio empresarial.

CE1.1 Identificar los elementos patrimoniales reflejados en los documentos justificativos, clasificándolos en masas patrimoniales y relacionándolos con su función en la actividad empresarial.

CE1.2 Identificar los diferentes conceptos de ingresos y gastos reflejados en los documentos justificativos, su naturaleza y su relación con la actividad empresarial.

CE1.3 Describir correctamente los diferentes tipos de documentos mercantiles y fiscales e indicar la clase de operación que representan.

CE1.4 Explicar la información relevante para la contabilidad representada en los documentos mercantiles.

C2: Interpretar correctamente el método contable de partida doble, sus instrumentos y sus fases.

CE2.1 Precisar el concepto de cuenta como instrumento de representación y medida de elementos empresariales.

CE2.2 Identificar los tipos de cuentas y los convenios de cargo y abono de cada uno.

CE2.3 Explicar el método de contabilización por partida doble.

CE2.4 En un supuesto práctico en el que se proporcionan documentos justificantes, convenientemente caracterizados, de operaciones económico-financieras tipo:

- Explicar el tipo de operación representada en cada documento.
- Identificar los elementos patrimoniales o conceptos de ingresos y gastos que intervienen en cada operación representada.
- Determinar las variaciones producidas en cada elemento patrimonial y el importe de la misma.
- Especificar el importe de cargo o abono de cada cuenta representativa de los elementos patrimoniales involucrados.

C3: Elaborar la información relativa al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo, aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Nuevo Plan General Contable.

CE3.1 Distinguir las fases del proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo y precisar la función de cada una.

CE3.2 Interpretar las prescripciones legales que regulan la legalización de la documentación contable.

CE3.3 Interpretar la función del Nuevo Plan General Contable y en el marco de la legislación mercantil española y de las directivas de la Unión Europea.

CE3.4 Explicar la función de periodificación contable.

CE3.5 Interpretar la estructura del Nuevo Plan General Contable y distinguir los apartados de obligado cumplimiento.

CE3.6 Explicar los principios contables y las normas de valoración establecidos en el Nuevo Plan General Contable y las principales diferencias con las establecidas para las entidades financieras por el Banco de España.

CE3.7 Explicar las definiciones y relaciones contables fundamentales establecidas en los grupos, subgrupos y cuentas principales del Nuevo Plan General Contable.

CE3.8 Explicar el contenido y el empleo de las cuentas con el Banco de España y el fondo de Garantía de Depósitos, otros intermediarios financieros y otras obligaciones en la contabilidad bancaria.

CE3.9 Explicar la estructura de las Cuentas Anuales comparándolas con las de una entidad de crédito y, precisar las diferencias y relaciones entre sus diferentes epígrafes.

CE3.10 Explicar el contenido de rentabilidad por cliente en una entidad de crédito y el procedimiento de obtención de la misma.

CE3.11 En un supuesto práctico en el que se propone la situación patrimonial inicial y se proporcionan los documentos-justificantes relativos a operaciones de caja de un ejercicio económico:

- Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos aplicando los principios y normas de valoración del Nuevo Plan General Contable.
- Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor.
- Elaborar correctamente el Balance de Comprobación de sumas y saldos.
- Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.
- Confeccionar las cuentas anuales aplicando los criterios del Nuevo Plan General Contable.
- Precisar el contenido de la memoria adecuado al supuesto propuesto.

C4: Obtener los resultados adecuados de la operativa bancaria en la gestión contable a través de la correcta utilización de las aplicaciones informáticas de banca.

CE4.1 Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.

CE4.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:

- Obtener el balance y la cuenta de resultados de oficina.

Contenidos

1. Metodología e interpretación contable.

- La contabilidad.
 - Finalidad.
 - Características.
 - Usuarios.
 - Clasificación.
- Teoría del patrimonio.
 - El patrimonio.
 - Elementos patrimoniales.
 - Masas patrimoniales.
- Teoría de las cuentas.
 - Clases.
 - Funcionamiento.
 - Descripción del método por partida doble.
 - Cargar y abonar.
 - Saldo de las cuentas.
- Análisis de la estructura de la empresa.
 - Estructura económica y financiera.
 - Balance.

- Análisis de la gestión de la empresa.
 - Resultado de la empresa.
 - Cuenta de pérdidas y ganancias.
- El ciclo contable.
 - Descripción.
 - Apertura.
 - Diario.
 - Mayor.
 - Balances de comprobación.
 - Asientos de regularización y cierre.
 - Cuentas anuales: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria.
- Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable.
 - Documentos-justificantes mercantiles tipo: facturas, recibos, extractos bancarios, cheques, letras, nóminas, seguros sociales.
 - Libros contables obligatorios y auxiliares.
- Organización y archivo de los documentos mercantiles.
 - Codificación de los documentos.
 - Sistema de clasificación de los documentos.
- Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.
 - Legalización de los libros contables.
 - Conservación de los libros.
- Normalización contable.
- El Nuevo Plan General de Contabilidad.
 - Marco Conceptual de la Contabilidad.
 - Normas de registro y valoración.
 - Cuentas anuales.
 - Cuadro de cuentas.
 - Definiciones y relaciones contables.

2. Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras.

- Balance de entidades de crédito.
 - Estructura.
- Activo.
 - Caja y bancos.
 - Activos monetarios.
 - Intermediarios financieros.
 - Inversiones en créditos
 - Cartera de valores.
 - Accionistas y acciones en cartera.
 - Inmovilizado.
 - Cuentas diversas.
- Pasivo.
 - Capital.
 - Reservas.
 - Fondo de la obra benéfico social.
 - Financiaciones subordinadas.
- Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos.
 - Intermediarios financieros.
 - Acreedores.
 - Otras obligaciones a pagar.
 - Cuentas diversas.
- Cuentas de orden.
 - Avaes.
 - Garantías y cauciones prestadas.

- Créditos documentarios.
- Efectos redescontados o endosados.
- Disponible por terceros en cuentas de crédito.
- Depósitos en custodia.
- Otras cuentas de orden.
- Elaboración del balance de la oficina.
 - Productos de activo.
 - Productos de pasivo.
 - Productos de desintermediación.
 - Información diaria.
- Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina.
 - Estructura.
 - Productos de la cuenta de resultados de la oficina.

3. Aplicaciones informáticas de gestión contable en entidades financieras.

- Aplicaciones de gestión contable:
 - Requisitos de la instalación.
 - Prestaciones, funciones y procedimientos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0527	50	40
Unidad formativa 2 – UF0528	70	60

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0991_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0991_3 Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros.

Código: UF0529.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.

CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención al cliente en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero.

CE1.3 Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros.

CE1.4 Describir las sugerencias, consultas, más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

CE1.5 Identificar los documentos que normalmente se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas.

CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un cliente en materia de productos y servicios en el sector financiero, convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:

- Interpretar la petición de información.
- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.
- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas:

- Manifiestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
- Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
- Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.

CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias en operaciones financieras.

C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.

CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas.

CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

Contenidos

1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero.

- Normativa, instituciones y organismos de protección
- Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.
- Procedimientos de protección del consumidor y usuario.
 - Protección de datos y confidencialidad.
- Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.
- Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Los entes públicos de protección al consumidor.
- Tipología de entes públicos y su organigrama funcional.
 - Administración central.
 - Autonómica.
 - Provincial.
 - Local.
- Servicios de atención al cliente.
 - Defensor del cliente.
 - Comisionado de entidades financieras.
- El Banco de España.
 - Servicio de reclamaciones.
 - Comisión Nacional del Mercado de Valores.
 - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
 - Naturaleza.
 - Efectos.
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
 - Relaciones públicas.
 - Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

3. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.

- Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
- Procesos de comunicación.
 - Interpersonal.
 - Telefónica.
 - Escrita.
- Tratamiento al cliente.
 - Personas versus problemas.
 - Percepción-emoción-comunicación.

- Habilidades personales y sociales.
 - Lenguaje.
 - Escucha activa.
 - Empatía.
 - Asertividad.
 - Feed-back.
- Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.

Código: UF0530.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP3 y RP4.

C1: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

CE1.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

CE1.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

CE1.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE1.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.

C2: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE2.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

CE2.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

CE2.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, que ha originado una queja, explicar posibles medidas para su resolución.

CE2.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

CE2.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente y ante un usuario que desea presentar una queja:

- Analizar críticamente la actuación propia.
- Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.

CE2.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

CE2.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.

CE2.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor y así evitar quejas y reclamaciones.

Contenidos:

1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

- Dependencia funcional en la empresa.
 - Organigramas.
 - Interrelaciones.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
 - Naturaleza.
 - Efectos.
- Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
 - Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.
 - Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.
 - Factores que influyen en una situación conflictiva.
 - Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
 - Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.
 - Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación.
 - Configuración documental de la queja o reclamación.
- Tramitación y gestión.
 - Proceso de tramitación de una reclamación.
 - Plazos de presentación.
 - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
- Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.
 - Fases en la resolución de reclamaciones.

2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.

- Imagen e indicadores de Calidad.
- Tratamiento de anomalías.
 - Forma.
 - Plazos.
 - Incidencias/anomalías.
- Procedimientos de control del servicio.
 - Parámetros de control.
 - Técnicas de control.

- Evaluación y control del servicio.
 - Métodos de evaluación.
 - Medidas correctoras.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0529	70	30
Unidad formativa 2 – UF0530	50	40

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0992_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0992_3 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

Duración: 90 horas.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros y de seguros privados –atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, detección de necesidades financieras, asesoramiento u otras.

CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE1.5 A partir de grabaciones de mensajes telemáticas en buzones de voz u otros convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en atención de clientes de servicios financieros –petición de información sobre productos o servicios, u otra índole:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

CE1.6 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.7 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente que solicita información sobre los diferentes productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar con cierta autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, largos y complejos, en una lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura de un documento del ámbito de los servicios financieros –correspondencia comercial, convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, otros:

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales y habituales de las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características del tipo de documento.
- Extraer con precisión detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, relacionados con la contratación de productos y servicios financieros, y de seguros privados.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.

- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir y sintetizar el contenido de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos y documentos del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos, otros.
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente, en una lengua extranjera, con claridad y detalle en situaciones tipo del ámbito social y de los servicios financieros, según las normas de cortesía adecuadas, argumentando y resaltando cierta información emitida y, demostrando fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con las pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En distintas simulaciones convenientemente caracterizadas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, o telefónica relativos a la gestión de citas:

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas con clientes –comunicación, anulación, aplazamiento u otras– de forma precisa, clara y aportando descripciones detalladas, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos –promoción de productos y servicios, de canales de acceso alternativo, celebración de reuniones, direcciones u otros.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, en la gestión de citas, atención al cliente, presentación y promoción de productos y servicios.
- Expresar con corrección las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de productos y servicios financieros y de seguros, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales –gráficos, diapositivas, vídeos, otros:

- Presentar los productos o servicios propuestos –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales– de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, claros y detallados, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso técnico en la documentación propia del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros.

CE4.3 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las relacionadas con su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 A partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud –demanda de información, ofertas de productos y servicios, sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones, rectificaciones o anulaciones, otras– adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros– de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Redactar un texto breve –carta, fax, nota, correo electrónico– para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –redacción de informes de actuación derivados de la atención a clientes de servicios financieros, cumplimentación de documentación relativa a la contratación de productos o servicios, otras:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad –correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros.
- Elaborar correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos.

CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua extranjera, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando y persuadiendo en diferentes situaciones tipo del ámbito de los servicios financieros y, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.4 En simulaciones convenientemente caracterizadas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía y, el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: Saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con corrección, de forma detallada y con claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
- Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
- Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras–, en las que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones relativas a las actividades del ámbito de los servicios financieros.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes con distintos participantes, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Asesorar o atender de forma proactiva en las discusiones entabladas.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos o servicios financieros, y de seguros privados, de forma persuasiva, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias y, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión, u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas en las que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas en la atención al cliente de servicios financieros, de consultas, quejas o reclamaciones:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Establecer los argumentos que hay que expresar y los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada de visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita teniendo en cuenta normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socioprofesionales que rigen dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas de situaciones y eventos sociales ligados al asesoramiento de productos y servicios financieros y de seguros privados –comidas, cocktails, cenas u otras:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y, los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

Contenidos

1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros.

- Presentación de personas.
 - Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.
- Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información.
 - Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.
- Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.
- Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros.
 - Preguntas.
 - Respuestas.
 - Expresión de acuerdo.
 - Desacuerdo.
 - Comparación.
 - Persuasión.
 - Otras actitudes.
- Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.
- Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.
- Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.
- Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.
 - Presencial.
 - Telefónica.
 - Consiguientes aspectos fonológicos.

- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
 - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros.

- Presentación e identificación de los interlocutores.
 - Convenciones.
 - Pautas de cortesía.
- Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros.
 - Fórmulas comunicativas –formales e informales.
 - Expresión de disculpas.
 - Intenciones.
 - Preferencias.
- Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
 - Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica.
 - Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.
- Interpretación de documentación.
 - Cumplimentación y explicación de documentos.
 - Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.
- Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:
 - Expresión e interpretación de consejos.
 - Preferencias.
 - Comparaciones.
 - Objeciones.
 - Satisfacción.
 - Acuerdos.
 - Desacuerdos.
 - Otras.
- Aplicación de estrategias de verificación.
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
 - Confirmación de significados.
 - Reformulación de expresiones.
- Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros.
 - Presencial.
 - Telefónico.
 - Consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
 - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros.

- Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas.
 - Adecuación al lenguaje no verbal.

- Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes.
 - Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.
- Aplicación de estrategias de verificación.
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
 - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
- Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
 - Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo formativo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0992_3	90	80

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: Ofimática.

Código: MF0233_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Duración: 190 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico.

Código: UF0319.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la interface del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de su equipo de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar qué herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red –intranet o Internet–, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.

- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.6 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información –intranet o Internet– adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE3.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE3.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE3.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE3.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. Introducción al ordenador (hardware, software).

- Hardware.
 - Tipología y clasificaciones.
 - Arquitectura de un equipo informático básico.
 - Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
 - Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
- Software.
 - Definición y tipos de Software.
 - Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales.

- Sistema operativo.
- Interface.
 - Partes de entorno de trabajo.
 - Desplazamiento por el entorno de trabajo.
 - Configuración del entorno de trabajo.
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
 - Definición.
 - Creación
 - Acción de renombrar.
 - Acción de abrir.
 - Acción de copiar.
 - Acción de mover.
 - Eliminación
- Ficheros, operaciones con ellos.
 - Definición.
 - Crear.
 - Acción de renombrar.
 - Acción de abrir.
 - Guardado.
 - Acción de copiar.
 - Acción de mover.
 - Eliminación
- Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo
- Exploración/navegación por el sistema operativo.
- Configuración de elementos del sistema operativo.
- Utilización de cuentas de usuario.
- Creación de Backup.
- Soportes para la realización de un Backup.
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red.
 - Acceso.
 - Búsqueda de recursos de red.
 - Operaciones con recursos de red.

3. Introducción a la búsqueda de información en Internet.

- Qué es Internet.
- Aplicaciones de Internet dentro de la empresa.
- Historia de Internet.
- Terminología relacionada.
- Protocolo TCP/IP.
- Direccionamiento.
- Acceso a Internet.
 - Proveedores.
 - Tipos.
 - Software.
- Seguridad y ética en Internet.
 - Ética.
 - Seguridad.
 - Contenidos.

4. Navegación por la World Wide Web.

- Definiciones y términos.
- Navegación.
- Histórico.
- Manejar imágenes.
- Guardado.
- Búsqueda.
- Vínculos.
- Favoritos.
- Impresión.
- Caché.
- Cookies.
- Niveles de seguridad.

5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información.

- Introducción.
- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- Gestores de correo electrónico.
 - Ventanas.
 - Redacción y envío de un mensaje.
 - Lectura del correo.
 - Respuesta del correo.
 - Organización de mensajes.
 - Impresión de correos.
 - Libreta de direcciones.
 - Filtrado de mensajes.
- Correo Web.

6. Transferencia de ficheros FTP.

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.

Código: UF0320.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo (índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros).
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Construir las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

Contenidos

1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.

- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
- Ventana de documento.
- Barra de estado.
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
- Barra de herramientas Estándar.

2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento.

- Generalidades.
- Modo Insertar texto.
- Modo de sobrescribir.
- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc.).
- Inserción de fecha y hora
- Deshacer y rehacer los últimos cambios.

3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos.

- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones
- Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

4. **Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.**
 - Fuente.
 - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
 - Espaciado entre caracteres.
 - Cambio de mayúsculas a minúsculas
 - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
 - Párrafo.
 - Alineación de párrafos.
 - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
 - Espaciado de párrafos y líneas.
 - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
 - Bordes y sombreados.
 - Bordes de párrafo y texto.
 - Sombreado de párrafo y texto.
 - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
 - Numeración y viñetas.
 - Viñetas.
 - Listas numeradas.
 - Esquema numerado.
 - Tabulaciones.
 - Tipos de tabulaciones.
 - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
 - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.
5. **Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.**
 - Configuración de página.
 - Márgenes.
 - Orientación de página
 - Tamaño de papel.
 - Diseño de página.
 - Uso de la regla para cambiar márgenes.
 - Visualización del documento.
 - Modos de visualizar un documento.
 - Zoom.
 - Vista preliminar.
 - Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
 - Numeración de páginas.
 - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
 - Eliminación de la numeración.
 - Cambiando el formato del número de páginas.
 - Bordes de página.
 - Inserción de saltos de página y de sección.
 - Inserción de columnas periodísticas.
 - Creación de columnas con distintos estilos.
 - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
 - Inserción de Notas al pie y al final.
6. **Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él.**
 - Inserción o creación de tablas en un documento
 - Edición dentro de una tabla.
 - Movimiento dentro de una tabla.

- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
 - Modificando el tamaño de filas y columnas.
 - Modificando los márgenes de las celdas
 - Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
 - Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
 - Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).
- 7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.**
- Selección del idioma.
 - Corrección mientras se escribe.
 - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
 - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
 - Opciones de Ortografía y gramática.
 - Uso del diccionario personalizado.
 - Autocorrección.
 - Sinónimos.
 - Traductor.
- 8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas.**
- Impresión (opciones al imprimir).
 - Configuración de la impresora.
- 9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo.**
- Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
 - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
 - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
 - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.
- 10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.**
- Desde un archivo.
 - Empleando imágenes prediseñadas.
 - Utilizando el portapapeles.
 - Ajuste de imágenes con el texto.
 - Mejoras de imágenes.
 - Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
 - Cuadros de texto, inserción y modificación.
 - Inserción de WordArt.
- 11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.**
- Estilos estándar.
 - Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

- 12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación.**
 - Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
 - Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.
- 13. Trabajo con documentos largos.**
 - Creación de tablas de contenidos e índices.
 - Referencias cruzadas.
 - Títulos numerados.
 - Documentos maestros y subdocumentos.
- 14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar.**
 - Con hojas de cálculo.
 - Con bases de datos.
 - Con gráficos.
 - Con presentaciones.
- 15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos**
 - Inserción de comentarios.
 - Control de cambios de un documento.
 - Comparación de documentos.
 - Protección de todo o parte de un documento.
- 16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros**
 - Grabadora de macros.
 - Utilización de macros.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo.

Código: UF0321.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.

- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.

- Instalación e inicio de la aplicación.
- Configuración de la aplicación.
- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
- Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc).

2. Desplazamiento por la hoja de cálculo.

- Mediante teclado.
- Mediante ratón.
- Grandes desplazamientos.
- Barras de desplazamiento.

3. Introducción de datos en la hoja de cálculo.

- Tipos de datos:
 - Numéricos.
 - Alfanuméricos.
 - Fecha/hora.
 - Fórmulas.
 - Funciones.

4. Edición y modificación de la hoja de cálculo.

- Selección de la hoja de cálculo:
 - Rangos.
 - Columnas.
 - Filas.
 - Hojas.
- Modificación de datos:
 - Edición del contenido de una celda.
 - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
 - Uso del corrector ortográfico.
 - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Inserción y eliminación:
 - Celdas.
 - Filas.
 - Columnas.
 - Hojas de cálculo.
- Copiado o reubicación de:
 - Celdas o rangos de celdas.
 - Hojas de cálculo.

5. Almacenamiento y recuperación de un libro.

- Creación de un nuevo libro.
- Abrir un libro ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un libro.
- Creación de una duplica de un libro.
- Cerrado de un libro.

6. Operaciones con rangos.

- Relleno rápido de un rango.
- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo

- Formato de celda:
 - Número.
 - Alineación.
 - Fuente.
 - Bordes.
 - Relleno.
 - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

8. Fórmulas.

- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos.
- Resolución de errores en las fórmulas.
 - Tipos de errores.
 - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

9. Funciones.

- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo.

- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico.
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo

- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

12. Impresión.

- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página.
 - Márgenes.
 - Orientación.
 - Encabezados y pies y numeración de página.
- Vista preliminar.
 - Formas de impresión.
 - Configuración de impresora.

13. Trabajo con datos.

- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.

- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

16. Plantillas y macros.

- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales.

Código: UF0322.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.

CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución:

CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.

CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional:

CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:

- Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
- Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
- Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.

- Qué es una base de datos.
- Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- La ventana de la aplicación de base de datos.
- Elementos básicos de la base de datos.
 - Tablas.
 - Vistas o Consultas.
 - Formularios.
 - Informes o reports.
- Distintas formas de creación una base de datos.
- Apertura de una base de datos.
- Guardado de una base de datos.
- Cierre de una base de datos.
- Copia de seguridad de la base de datos.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

2. Creación e inserción de datos en tablas.

- Concepto de registros y campos.
- Distintas formas de creación de tablas.
 - Elementos de una tabla.
 - Propiedades de los campos.
- Introducción de datos en la tabla.
- Movimientos por los campos y registros de una tabla.
- Eliminación de registros de una tabla.
- Modificación de registros de una tabla.
- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.

- Creación de filtros.
 - Ordenación alfabética de campos.
 - Formatos de una tabla.
 - Creación de índices en campos.
- 3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.**
- Modificación del diseño de una tabla.
 - Cambio del nombre de una tabla.
 - Eliminación de una tabla.
 - Copiado de una tabla.
 - Exportación una tabla a otra base de datos.
 - Importación de tablas de otra base de datos.
 - Creación de relaciones entre tablas.
 - Concepto del campo clave principal.
 - Tipos de relaciones entre tablas.
- 4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.**
- Creación de una consulta.
 - Tipos de consulta.
 - Selección de registros de tablas.
 - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
 - Guardado de una consulta.
 - Ejecución de una consulta.
 - Impresión de resultados de la consulta.
 - Apertura de una consulta.
 - Modificación de los criterios de consulta.
 - Eliminación de una consulta.
- 5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.**
- Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
 - Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
 - Creación de subformularios.
 - Almacenado de formularios.
 - Modificación de formularios.
 - Eliminación de formularios.
 - Impresión de formularios.
 - Inserción de imágenes y gráficos en formularios.
- 6. Creación de informes o *reports* para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.**
- Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
 - Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
 - Creación de subinformes.
 - Almacenado de informes.
 - Modificación de informes.
 - Eliminación de informes.
 - Impresión de informes.
 - Inserción de imágenes y gráficos en informes.
 - Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

UNIDAD FORMATIVA 5

Denominación: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información.

Código: UF0323.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE2.2 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).

- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: animaciones, audio, vídeo, otras.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE2.3 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

Contenidos

1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones.

- La imagen corporativa de una empresa.
 - Importancia.
 - Respeto por las normas de estilo de la organización.
- Diseño de las presentaciones.
 - Claridad en la información.
 - La persuasión en la transmisión de la idea.
- Evaluación de los resultados.
- Organización y archivo de las presentaciones.
 - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.

2. Introducción y conceptos generales.

- Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- Salida de la aplicación para presentaciones.
- Creación de una presentación.
- Grabación de una presentación.
- Cierre de una presentación.
- Apertura de una presentación.
- Estructura de la pantalla
- Las vistas de la aplicación para presentaciones.
 - Normal.
 - Clasificador de diapositivas.
 - Esquema.

3. Acciones con diapositivas.

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas
- Ordenación de diapositivas.

4. Trabajo con objetos.

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.
- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos.
 - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
 - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos.
 - Alineación.
 - Listas numeradas.
 - Viñetas.
 - Estilos.
- Tablas.
 - Creación de tablas.
 - Operaciones con filas y columnas.
 - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos.
 - Líneas.
 - Rectángulos y cuadrados.
 - Círculos y elipses.
 - Autoformas.
 - Sombras y 3D.
 - Reglas y guías.
- Imágenes.
 - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos.
 - Creación de gráficos.
- Diagramas.
 - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- Word Art o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas.
 - Formato de objetos.
 - Rellenos.
 - Líneas.
 - Efectos de sombra o 3D.

5. Documentación de la presentación.

- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

6. Diseños o Estilos de Presentación.

- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes.

- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.

- Opciones de impresión.

8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.

- Animación de elementos.
- Transición de diapositivas.
- Intervalos de tiempo.
- Configuración de la presentación.
 - Presentación con orador.
 - Presentación en exposición.
 - Presentaciones personalizadas.
- Conexión a un proyector y configuración.
- Ensayo de la presentación.
- Proyección de la presentación.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0319	30	30
Unidad formativa 2 – UF0320	30	30
Unidad formativa 3 – UF0321	50	45
Unidad formativa 4 – UF0322	50	45
Unidad formativa 5 – UF0323	30	30

Secuencia:

Para el acceso a las unidades formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la unidad formativa 1.

Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Código: MP0114.

Duración: 80 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar operaciones de asesoramiento, comercialización y contratación de productos y servicios financieros con los clientes de entidades bancarias, a través de las diferentes herramientas informáticas y los canales de comercialización.

CE1.1 Transmitir la información de manera oral y/o escrita al cliente de forma clara y precisa.

CE1.2 Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.

CE1.3 Participar en las operaciones de identificación del cliente, sus necesidades de inversión, ahorro o financiación, realizando las preguntas oportunas y utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.

CE1.4 Participar en el asesoramiento de productos y servicios financieros a los clientes, explicando con claridad las características, ventajas, desventajas y efectos fiscales de los mismos, a través de los diferentes canales de comercialización.

CE1.5 Colaborar en la fidelización de clientes mediante la elaboración de escritos adecuados a cada situación –onomástica, navidad, agradecimiento, otras– de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee –correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles, otros.

C2: Realizar operaciones de caja y elaborar la información relativa al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo, aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Nuevo Plan General Contable.

CE2.1 Colaborar en la realización de operaciones bancarias a través de cajeros automáticos.

CE2.2 Verificar la forma de realizar operaciones de efectivo, de cambio de divisa, e identificar las posibles situaciones de fraude.

CE2.3 Participar en la contabilización de operaciones de caja, registrando los asientos según los principios y normas de valoración del Nuevo Plan General Contable, a través de las aplicaciones informáticas de banca.

C3: Analizar las distintas alternativas de inversión patrimonial y previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando las características y especificaciones de las mismas.

CE3.1 En un entorno real de trabajo, en el que se proporciona el perfil de un cliente tipo y sus necesidades de inversión:

- Obtener la información necesaria de diferentes productos de inversión patrimonial y previsión en el mercado.
- Analizar los efectos fiscales de cada uno de los productos de inversión propuestos.
- Ofrecer las alternativas de inversión o previsión más favorable al cliente, dadas sus características.
- Informar periódicamente de la evolución de las distintas alternativas de inversión o previsión, en su caso, a través de un análisis comparativo de las mismas.

C4: Atender a clientes presentando sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, con el objetivo de:

CE4.1 Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

CE4.2 Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente, creando un clima de confianza con él, utilizando adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.

CE4.3 Colaborar en la orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.

CE4.4 Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

CE4.5 A partir de una situación de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
- Proponer las actitudes objetivas a adoptar que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.
- Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

C5: Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE5.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros y de seguros privados –atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, detección de necesidades financieras, asesoramiento u otras.

CE5.2 Interpretar conversaciones informales sobre temas del entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE5.3 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE5.4 A partir de solicitudes de clientes de servicios financieros –petición de información sobre productos o servicios, u otra índole: comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

CE5.5 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE5.6 Interpretar con autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, en lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas o resumiendo los puntos más relevantes.

CE5.7 Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica en todo tipo de soporte.

CE5.8 Atender las posibles incidencias o reclamaciones en lengua extranjera de clientes interpretando de forma correcta la información y actuando de forma adecuada en cada situación.

C6: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación, correo y agenda electrónicos en procesos–tipo de organización, recepción, emisión y registro de información.

CE6.1 Organizar la información, utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo.

CE6.2 Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las necesidades de la oficina, nombrar o renombrar los archivos y crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE6.3 Realizar cotidianamente según los procedimientos internos de emisión–recepción de correspondencia e información de una organización, abriendo correo, comprobando entrega del mensaje, insertar destinatarios y adjuntar archivos requeridos.

C7: Elaborar documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza utilizando las funciones de las aplicaciones de procesadores de textos, hojas de cálculo y presentaciones gráficas adecuadas.

CE7.1 Identificar y utilizar las prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo y presentaciones gráficas.

CE7.2 En distintas situaciones de petición de elaboración y presentación de documentación, de acuerdo con unos estándares de calidad tipo, seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final eligiendo y utilizando los medios de presentación de la documentación más adecuados de forma integrada y conveniente y consiguiendo una presentación correcta a la naturaleza del documento.

C8: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE8.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Gestión comercial de productos y servicios financieros.

- Segmentación de clientes.
- Fidelización de clientes.
- Aplicación de técnicas de venta y asesoramiento.

2. Análisis de productos de inversión patrimonial y previsional.

- Obtención de información de todos los productos de inversión patrimonial y previsional.
- Análisis del tratamiento fiscal de las diferentes inversiones.
- Análisis de las alternativas más recomendables para el cliente.
- Información periódica al cliente de la evolución de sus inversiones.

3. Gestión administrativa de las operaciones de caja.

- Utilización y mantenimiento del cajero automático.
- Registro de operaciones de efectivo.
- Utilización de soportes documentales en las operaciones de efectivo.
- Identificación de operaciones de fraude.
- Realización de cambio de divisas.

4. Gestión contable en aplicaciones informáticas de banca.

- Aplicación del Nuevo Plan General Contable.
- Registro de los asientos.
- Obtención del Mayor.
- Obtención de los Balances de Comprobación.
- Registro de los asientos de regularización y cierre.
- Obtención de la cuenta de resultados y del Balance de situación.
- Atención al cliente, tramitación de consultas.
- Técnicas de atención al cliente.
- Argumentación comercial de productos y servicios financieros.

- Redacción de documentos.
- Quejas y reclamaciones
- Tratamiento específico de las quejas y reclamaciones.
- Cláusulas especiales.
- Argumentación de informes y documentos.
- Manejo de situaciones conflictivas.

5. Comunicación por medio de una lengua extranjera en todas las actividades de comercialización de productos y servicios financieros.

- Recepción y atención de visitas en lengua extranjera, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
- Traducción e interpretación de textos en lengua extranjera.
- Comunicación telefónica y telemática en lengua extranjera.
- Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.

6. Ofimática.

- Obtención de la Documentación: Internet. Intranet.
- Presentación de Documentación: Escritas. Gráficas. Animadas.
- Emisión y Recepción de Documentación: Correo Electrónico. Páginas Web.
- Revisión y Corrección del Proceso Informático: Implicaciones. Seguridad. Confidencialidad. Destrucción de Archivos.

7. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección de medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0989_3: Asesoramiento y gestión de productos y servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	2 años	Imprescindible acreditación
MF0990_3: Gestión administrativa de caja.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	2 años	Imprescindible acreditación

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	2 años	Imprescindible acreditación
MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación. 	2 años	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones 	2 años	4 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula técnica de gestión e idiomas	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PCS instalados en red, cañón de proyección e Internet. - Software específico de la especialidad. - Pizarras para escribir con rotulador. - Rotafolios. - Material de aula. - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos. - Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma. - Reproductores y grabadores de sonido. - Diccionarios bilingües.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO V

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.

Código: ADGG0308.

Familia profesional: Administración y Gestión.

Área profesional: Gestión de la Información y Comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Cualificación profesional de referencia:

ADG310_3. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas (RD 107/2008, de 1 de febrero).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.