

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Comercialización y administración de productos y servicios financieros

<i>Familia Profesional:</i>	Administración y Gestión
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	ADG311_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 914/2024
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 107/2008, RD 930/2020

Competencia general

Informar, realizar las gestiones comerciales y tramitar la contratación de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones administrativas de entidades financieras, atendiendo a la clientela y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario la lengua inglesa, aplicando las normas establecidas por la entidad y cumpliendo la normativa aplicable en materia financiera y protección de datos personales.

Unidades de competencia

- UC0989_3:** Comercializar productos y servicios financieros
- UC0990_3:** Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros
- UC0991_3:** GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC0233_2:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área comercial dedicada a la comercialización, administración y gestión de productos y servicios financieros, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, por cuenta ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración u Organismo competente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector financiero.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Gestores comerciales de entidades financieras por canales no presenciales
- Administrativos de entidades financieras
- Gestores comerciales de productos y servicios financieros
- Asistentes de intermediarios financieros

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

- MF0989_3:** Comercialización de productos y servicios financieros (180 horas)
- MF0990_3:** Gestión de las operaciones de caja y de otras tareas administrativas de productos y servicios financieros (120 horas)
- MF0991_3:** GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS (90 horas)
- MF9999_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF0233_2:** OFIMÁTICA (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Comercializar productos y servicios financieros

Nivel: 3

Código: UC0989_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar los contactos con la clientela, seleccionándolos a través de las herramientas comerciales de gestión de la clientela o CRM, para ofrecerles información personalizada y periódica e incrementar su vinculación con la entidad.

CR1.1 El perfil de la clientela se identifica, teniendo en cuenta diferentes variables: 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 un test de idoneidad y una entrevista en profundidad.

CR1.2 La información recogida se registra en las herramientas informáticas disponibles -CRM u otras-, comprobando su exactitud y con el fin de cumplir con los criterios de calidad y protección de datos personales.

CR1.3 Las herramientas de información se utilizan, relacionando la información obtenida sobre la clientela y el tipo de productos ofertados.

CR1.4 La agenda comercial disponible en la aplicación informática se utiliza, siguiendo las orientaciones de la entidad.

CR1.5 Las herramientas comerciales disponibles de gestión de carteras se utilizan de forma habitual, realizando un contacto periódico y aumentando la vinculación de la clientela en función de la segmentación realizada por la entidad.

CR1.6 La clientela potencial para acciones comerciales de la entidad, se detectan con el manejo de las herramientas disponibles en la entidad y la información pública en las redes sociales.

CR1.7 Los contactos con la clientela -personales, telefónicos, otros- se realizan, siguiendo la metodología establecida por la entidad, con el objetivo de mantener un contacto periódico y aumentar la vinculación de los mismos.

RP2: Atender las necesidades financieras de la clientela, teniendo en cuenta el grado de riesgo dispuesto a asumir, presentando la información disponible sobre las alternativas de inversión patrimonial y previsión en función de su perfil, para ofrecerle el producto financiero más adecuado.

CR2.1 Los conocimientos, experiencia previa en productos similares y la capacidad financiera de la clientela se identifican, mediante la escucha y la solicitud de la información a la clientela.

CR2.2 Los productos de inversión se comercializan, teniendo en cuenta el perfil de la clientela, 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 de la normativa aplicable en materia de productos y servicios de inversión.

CR2.3 Las características -tipo de interés, TAE, plazo, disponibilidad, comisiones, penalizaciones, otros- de los productos de ahorro a la vista, plazo u otros, se explican a la clientela de forma

clara, concisa, comprensible y comprobando que entiende los compromisos que supone su contratación.

CR2.4 Las características de los fondos de inversión -política de inversiones y perspectivas, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, moneda nacional o extranjera, comisiones y otras-, las tendencias de los mercados, operativa del fondo -valor liquidativo, planes sistemáticos de suscripción y reembolso, movilizaciones, otros-, las opciones de inversión directa en activos negociados en los mercados de renta fija y variable, se explican a la clientela, asegurando su comprensión y el grado de riesgo que conlleva la inversión.

CR2.5 Las características de los productos de ahorro-previsión, las ventajas de la contratación de planes de pensiones como fórmula de ahorro-previsión, las características de los planes -política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros-, y las características financieras de las modalidades de seguros comercializadas por la entidad, se explican a la clientela, asegurando su comprensión y el grado de riesgo que conlleva la inversión, realizando simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras con las herramientas informáticas disponibles.

CR2.6 La información de cada producto suministrada a la clientela se acompaña con la información precontractual asociada, repasándola con él y asegurándose de que la entiende.

CR2.7 La información precontractual firmada por la clientela se registra en el gestor documental de la entidad, de forma que, en caso necesario, se pueda acreditar que ha sido informado antes de la contratación.

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

RP3: Ofrecer a la clientela los productos de activo, gestionando su contratación y atendiendo a las políticas de riesgo de la entidad para satisfacer sus necesidades de financiación.

CR3.1 Los conocimientos, experiencia previa en productos similares y necesidad financiera de la clientela se identifican, mediante la escucha y la solicitud de información a la clientela.

CR3.2 Las características -finalidad, garantías, comisiones, tipos de interés, cuotas, plazos de amortización, otros- de los productos de activo -créditos o préstamos al consumo, hipotecarios, autopromotores, descuento comercial u otros-, se explican a la clientela de forma clara y comprensible, realizando con las aplicaciones informáticas disponibles simulaciones y comparativas, adecuando la operación a sus características y aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.

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 a la clientela, 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 La viabilidad de la operación se analiza, utilizando las herramientas necesarias -credit scoring u otros- y favoreciendo su resolución a la instancia correspondiente.

CR3.6 La información de cada producto suministrada a la clientela se acompaña con la información precontractual asociada, repasándola con él y asegurándose de que la entiende.

CR3.7 La información precontractual firmada por la clientela se registra en el gestor documental de la entidad, de forma que, en caso necesario, se pueda acreditar que ha sido informado antes de la contratación.

CR3.8 La contratación se formaliza con la documentación solicitada a la clientela, aplicando la normativa de la entidad y realizando las acciones de venta cruzada requeridas -contratación de seguros, domiciliación de ingresos, otros-.

RP4: Establecer relaciones profesionales con la clientela, internos y externos, cumpliendo las normas de calidad, el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa para alcanzar un elevado grado de fidelización, incluyendo servicios de atención de necesidades especiales, como adaptaciones visuales, auditivas, entre otras.

CR4.1 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, creando una relación eficaz y satisfactoria.

CR4.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo a la persona responsable, en su caso.

CR4.3 Las mediciones del grado de satisfacción de la clientela se realizan periódicamente, a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-.

CR4.4 La confidencialidad en la información que se maneja, se respeta de forma rigurosa de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y las normas internas de la entidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos conectados a internet -portátiles, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Material de oficina. Redes. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Aplicaciones de simulación y comparación de productos financieros. Sistemas operativos de negocio. Aplicaciones ofimáticas de gestión. Web y app de la entidad.

Productos y resultados

Información personalizada y periódica en materia de productos y servicios financieros a la clientela, ofrecida. Productos de inversión y previsión adecuados al perfil de la clientela ofrecidos. Gestión de la contratación de los productos de activo ofrecidos a la clientela, atendiendo a las políticas de riesgo de la entidad. Relaciones profesionales con la clientela, internos y externos, cumpliendo las normas de calidad, el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa, establecida.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia de: derechos del consumidor, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, planes y fondos de pensiones, cambiaria y del cheque, fiscal y mercantil. Normativa aplicable de protección de datos personales. Plan de prevención de riesgos laborales. Instrucciones de la dirección de la compañía. Reglamento Interno de Conducta. Normas de calidad y manual de estilo de la entidad. Catálogo de productos. Folletos comerciales. Ficheros de la clientela. Datos publicados en redes sociales. Información socioeconómica del sector financiero y de la zona de ámbito de influencia Información sobre las tendencias del mercado financiero y de las nuevas

necesidades o requerimientos de la clientela. Información generada por la entidad a través de internet. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, impresos. Cotizaciones de bolsa. Cotizaciones de divisas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros

Nivel: 3
Código: UC0990_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar el cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automática, siguiendo la normativa interna de la entidad, para cubrir las necesidades operativas de la clientela.

CR1.1 Los cheques, recibos, efectos, seguros sociales, impuestos y otras recaudadoras, domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, se revisan, considerando realizar su cargo de forma manual.

CR1.2 Las órdenes de cobro recibidas tanto nacionales como de comercio exterior, que no se aplican de forma automática, se revisan, considerando realizar su abono de forma manual.

CR1.3 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con rigor, evitando operaciones que puedan suponer un quebranto económico.

CR1.4 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan a la persona responsable para su análisis, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR1.5 Las cuotas de préstamos y resto de operaciones de activo pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo o las gestiones de cobro oportunas para tal fin.

CR1.6 Las facturaciones de las tarjetas de crédito o débito pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales, o bloqueos que no permitan su utilización.

RP2: Mantener actualizada en la base de datos de la entidad la información de la clientela, así como de las condiciones particulares acordadas con el mismo, cumpliendo con la normativa interna de la entidad, de manera tanto reactiva -a solicitud de la clientela- como proactiva -a petición de la entidad-, para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

CR2.1 Los documentos identificativos de la clientela y de justificación de su actividad, se digitalizan en el momento de inicio de relaciones con la clientela, revisando el cumplimiento de la normativa interna de la entidad.

CR2.2 Los datos de la clientela se actualizan de manera periódica, bien a petición del cliente, o bien por vencimiento de los plazos de revisión y actualización pautados por la entidad, recabando la información correspondiente de la clientela y registrándola en los modelos al efecto de la entidad.

CR2.3 Las operaciones sospechosas o la clientela con actividad sospechosa se reportan a la persona responsable o a través de los canales internos establecidos por la entidad, para su evaluación por el departamento correspondiente.

CR2.4 Las condiciones particulares para cada clientela se fijan por un plazo determinado o indefinido, realizando las renovaciones o revisiones correspondientes con la periodicidad acordada con el mismo.

CR2.5 La autorización de condiciones particulares para cada clientela se solicita a la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello, con carácter previo al marcaje en los sistemas de la entidad.

CR2.6 La documentación justificativa de cada operación, se archiva de manera digital o física, asegurando el registro de la información, digitalizando los documentos generados, o asegurando el archivo y custodia física de la misma.

RP3: Informar a la clientela de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por la entidad, de manera presencial, o de manera remota por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad para cumplir con la normativa interna de la entidad y ofrecer un servicio de calidad.

CR3.1 La información relativa a comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, de todos los productos y servicios contratados u ofertados, se comunica a la clientela que está a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet, de manera clara, veraz y transparente.

CR3.2 En aquellas operaciones solicitadas por la clientela a través de los canales alternativos de acceso -teléfono, correo electrónico, web, FAQs, videoconferencia u otros- que supongan un movimiento de saldos se comunica, informando que solo podrán ser atendidas sus peticiones de manera presencial o si las realiza el mismo, a través de banca online, para garantizar su seguridad, y evitar operaciones fraudulentas.

CR3.3 La normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, se respeta de forma rigurosa.

CR3.4 Las consultas planteadas por la clientela se resuelven, en tiempo real cuando sea posible, confirmando su realización.

CR3.5 Las consultas complejas se canalizan a los responsables de su resolución, garantizando la respuesta con rapidez y eficiencia, e informando a la clientela del estado de su consulta.

CR3.6 Los contratos tipo para la prestación de servicio de inversión a la clientela minorista se ponen a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet.

CR3.7 Los canales de reclamación, como servicios de atención a la clientela u hojas de reclamación, se ponen a disposición de la clientela, informándole de las alternativas y los procedimientos a seguir para tramitar su reclamación.

CR3.8 Las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de clausula suelo, así como cualquier otra normativa de protección a la clientela que se desarrolle para el sector, se ponen a su disposición cuando lo solicite, por medios físicos, ofimáticos o internet, proporcionando información detallada de su contenido para facilitar su comprensión.

RP4: Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, y tanto en el en el puesto de caja del interior de la oficina como en el cajero automático, cumpliendo la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja y/o el cajero automático.

CR4.1 El puesto de caja se abre, asignando el efectivo inicial y verificando el funcionamiento de todos los dispositivos.

CR4.2 Las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera -recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales, cheques y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes se realizan, a través del terminal de caja cuando no sea posible a través del autoservicio, mediante la cumplimentación de la documentación requerida y el archivo de las copias de los documentos firmados por la clientela o cualquier otro efecto utilizado para la gestión de cobros y pagos, según el procedimiento establecido por la entidad, priorizando firma y archivo digital.

CR4.3 La divisa se cambia de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando a la clientela los gastos establecidos por la entidad.

CR4.4 La normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación de la clientela y prevención del fraude se aplica con precisión y rigurosidad, evitando actuaciones que puedan suponer un quebranto económico, trasladando a la persona responsable cualquier operación identificada como posible fraude, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR4.5 El arqueo de efectivo en el puesto de caja y en el autoservicio, así como la recarga del cajero automático y la retirada de efectivo del mismo procedente de ingresos, se realiza en función de las necesidades, siguiendo la frecuencia y horario recomendados por la entidad, registrando estas operaciones en las aplicaciones informáticas disponibles, y contabilizando las diferencias que hubiera.

CR4.6 El efectivo necesario para la operativa diaria, así como el envío de los excedentes acumulados, se solicitan a través de los canales establecidos, siguiendo la normativa interna de la entidad y utilizando las herramientas electrónicas disponibles.

CR4.7 Los consumibles de los cajeros automáticos -papel de recibos, cintas de impresora y otros- se verifican, comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en condiciones adecuadas para su uso, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.

CR4.8 Las incidencias operativas y técnicas se resuelven diligentemente, comunicándose con prontitud y siguiendo las normas internas de la entidad, en caso contrario.

RP5: Comprobar la 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 con la normativa interna de la entidad.

CR5.1 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.

CR5.2 El origen de las diferencias existentes en las cuentas contables se localizan, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.

CR5.3 Las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, se contabilizan en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.

CR5.4 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 a la persona responsable.

RP6: Promocionar los 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 de la clientela y alcanzar la máxima digitalización.

CR6.1 Las utilidades y ventajas de los canales alternativos -banca telefónica, banca por internet, app, cajeros automáticos, pago por móvil, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.

CR6.2 Las utilidades y ventajas de obtener y almacenar documentación de forma digital -pólizas, contratos, justificantes de transferencias, recibos, extractos, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de obtenerla de forma autónoma.

CR6.3 Las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito se explican a la clientela, indicándole sus utilidades, como pago en comercios, disposición e ingreso de efectivo, y otros servicios, e informándole con veracidad de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que se apliquen.

CR6.4 La contratación y cualquier otra operativa -modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros- de los canales alternativos, se realizan según la normativa interna de la entidad, solicitando a la clientela la documentación requerida para su identificación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos conectados a internet -portátiles, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, cajeros automáticos, otros-. Material de oficina. Redes. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Aplicaciones de simulación y comparación de productos financieros. Sistemas operativos de negocio. Aplicaciones ofimáticas de gestión. Web y app de la entidad.

Productos y resultados

Cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automáticas gestionadas. Base de datos de la entidad con la información de la clientela y las condiciones particulares acordadas con el mismo, actualizada. Clientela Informada de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados y de los ofertados por la entidad. Operaciones que requieren manejo de efectivo gestionadas. Desajustes contables de tesorería detectados, corregidos. Canales alternativos de acceso para operar con la entidad promocionados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia: de derechos del consumidor, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, cambiaria y del cheque, fiscal y mercantil. Normativa de protección a la clientela del sector financiero, las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de clausula suelo, otros-. Normativa interna de la entidad. Normativa aplicable de protección de datos personales. Circulares del Banco de España. Reglamento Interno de Conducta. Normas de calidad y manual de estilo de la entidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Catálogo de productos. Fichas internas de descripción de productos. Ficheros de clientela. Folletos comerciales. Formularios, impresos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3
Código: UC0991_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender a la clientela de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción de la clientela.

CR1.1 La información que permita atender a la clientela con claridad y exactitud, se recaba del interlocutor, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

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

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

CR1.4 Las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos introducidos por la clientela o usuario y el objetivo de la clientela -detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación-, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante.

CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas, imparciales, claras y no engañosas y 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 confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

RP2: Informar a la clientela de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.

CR2.1 Las respuestas se posponen, aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente a la clientela 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 para atender las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad, aplazándolas o instando a su formalización por escrito.

CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación, establecidos por la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios, se especifican a la clientela en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.4 La información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes se facilita a la clientela de forma clara y sencilla, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.5 Los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones se especifican, con claridad y transparencia, en la información que se suministra a la clientela.

CR2.6 Los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, se especifican con precisión, asegurando su comprensión cuando éste se plantee iniciar la paralización del proceso.

CR2.7 La información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar, se transmite a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes sin vulnerar su privacidad.

CR2.8 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección de la clientela, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.

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.

CR3.2 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas se registran, dejando constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente, defensor de la clientela o la unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueban, garantizando que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos.

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

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

CR3.6 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

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 para agilizarla.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo, cumpliendo las normas internas de la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

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 la clientela se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-, aplicando criterios de calidad de servicio.

CR4.7 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos: pantalla de datos, PC portátil, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija, móvil y digital. Redes. Página web y App de la entidad. Intranet. Correo electrónico. aplicaciones de videollamadas y de mensajería instantánea para móvil. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras.

Productos y resultados

Clientela de servicios financieros atendidos. Clientela de servicios financieros informado sobre sus derechos y cauces legales para su ejercicio. Sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones de la clientela de servicios financieros tramitadas. Seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones presentadas.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios. Normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros. Normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Códigos de buenas prácticas de la entidad. Manuales de calidad de la entidad. Estándares de calidad percibidos por la clientela. Plan de prevención de riesgos laborales. Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. 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. Normativa/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando 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 diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

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

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

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

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

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

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

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

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y 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 antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios 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 con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante 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.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, 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, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, 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 y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, 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, se comprenden, interpretándose con precisión.

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

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

CR5.8 Las comunicaciones informales -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

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2
Código: UC0233_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de

protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de "software" ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los "clip" de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar - tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1

Comercialización de productos y servicios financieros

Nivel:	3
Código:	MF0989_3
Asociado a la UC:	UC0989_3 - Comercializar productos y servicios financieros
Duración (horas):	180
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de gestión en las relaciones con la clientela de entidades financieras a través de las herramientas comerciales de gestión de clientes o CRM.

CE1.1 Identificar las variables que se utilizan en el sector financiero para la clasificación de la clientela, realizando test de idoneidad.

CE1.2 Identificar las utilidades de una aplicación de gestión comercial de la clientela, elaborando un manual de uso.

CE1.3 En un supuesto práctico de realización de acciones comerciales sobre productos y servicios financieros en el que se proporciona información de los mismos y de tipos de clientela potenciales:

- Clasificar a la clientela dentro de un segmento del mercado, previamente identificado, realizando un test de idoneidad.
- Seleccionar el producto o servicio adecuado al tipo de cliente, vinculándolo a sus características y utilizando una herramienta CRM.
- Mantener las bases de datos de la clientela CRM actualizadas, comprobando su exactitud y protección de datos personales.
- Relacionar cada clientela con los productos financieros ofertados, comprobando que se ajusta a sus necesidades, incluyendo servicios de atención de necesidades especiales, como adaptaciones visuales, auditivas, entre otras.

CE1.4 Identificar los productos de venta cruzada que se ajusten a los tipos de operaciones financieras, elaborando un mapa conceptual.

CE1.5 Explicar los procedimientos de fidelización y seguimiento de clientela que se realizan en las entidades financieras mediante la elaboración de un protocolo de actuación.

CE1.6 En un supuesto práctico de fidelización de la clientela a través de diversos canales de comunicación y utilizando 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-.
- Comprobar que se cumplen los requisitos de protección de datos personales, verificando si se ha obtenido el consentimiento de la clientela.

C2: Analizar las alternativas de inversión patrimonial y previsión, identificando las características y especificaciones de las mismas.

CE2.1 En su supuesto práctico de contacto de un cliente con la entidad, mediante las redes sociales:

- Informar a la clientela de los productos disponibles, mediante un listado con las fichas de productos que contengan la información precontractual obligatoria.
- Reconocer las necesidades y expectativas de la clientela, mediante la simulación de una entrevista personal, on line o presencial.
- Asignar los productos financieros apropiados para esa clientela, realizando un test de idoneidad.

CE2.2 Analizar la fiscalidad de los productos de inversión, elaborando un cuadro comparativo de ventajas e inconvenientes de cada producto.

CE2.3 En un supuesto práctico de simulación de entrevista con la clientela que se interesa por la contratación de productos de crédito, inversión, ahorro o previsión:

- Identificar el perfil de la clientela, mediante la cumplimentación de un formulario.
- Explicar las características del producto, asegurando que la clientela las entiende, confeccionando un documento de aceptación de las condiciones.

CE2.4 En un supuesto práctico de contratación de productos y servicios financieros en una entidad:

- Recoger la operativa de la contratación de los productos de la misma, elaborando un check list de la documentación establecida en la normativa aplicable en materia de productos y servicios financieros y por la propia entidad.

CE2.5 Distinguir con precisión las alternativas de inversión patrimonial, previsión, servicios bancarios y tipología de seguros que ofrecen las entidades financieras, identificando sus características y clientela destinatarios.

C3: Analizar los productos de activo, identificando sus características y especificaciones, valorando su viabilidad.

CE3.1 Clasificar los productos financieros de activo según su nivel de riesgo, elaborando una ficha de producto que recoja la información necesaria para la clientela.

CE3.2 Describir los pasos a seguir desde la solicitud de información de un producto financiero hasta su venta, elaborando una infografía, que incluya los responsables de cada trámite.

CE3.3 En su supuesto práctico de solicitud de información de un crédito o préstamo, y a través de las aplicaciones informáticas disponibles:

- Realizar proyectos, plasmándolos en cuadros comparativos de productos.
- Redactar la oferta de venta, aplicando el manual comercial y tratamiento de objeciones, elaborando un argumentario de ventas.
- Elaborar un listado de tareas, detallando la documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación.
- Facilitar la información solicitada por la clientela, asegurando que lo entiende mediante la cumplimentación de un formulario firmado por la clientela.

CE3.4 En un supuesto práctico de escenario de venta de productos financieros:

- Elaborar la ficha de recogida de información necesaria y cumplimentarla mediante un cuestionario a la clientela.
- Realizar la consulta de valoración de riesgo de la clientela a través de las bases de datos disponibles -FIG, RAI, Bureau de Crédito, BIJ, CIRBE, otros- para analizar la operación.
- Efectuar el análisis de viabilidad de la operación, utilizando las herramientas informáticas disponibles -credit scoring, u otros-.
- Redactar un informe con la decisión a tomar, elaborando, en caso de ser viable la operación, el documento de información precontractual que se entregara a la clientela.

CE3.5 En un supuesto práctico de acciones de venta cruzada de productos financieros:

- Seleccionar los productos de venta cruzada que se adapten a la tipología de la clientela y a la normativa interna de la entidad.
- Identificar los productos de venta cruzada que se producen en las operaciones financieras.

C4: Aplicar técnicas de relación profesional con la clientela internos y externos, transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CE4.1 Definir la misión, valores y filosofía de la organización redactando un manual de calidad básico.

CE4.2 Describir la estructura de una organización, responsabilidades y autoridades, realizando un organigrama funcional.

CE4.3 Enumerar los elementos del sistema de calidad, definiéndolos y realizando los mapas conceptuales de los procesos.

CE4.4 En un supuesto práctico en que se detecta una incidencia en la comercialización de un producto financiero:

- Registrar el tipo de incidencia, clasificándola y decidiendo qué acción tomar y si necesita, un escalado en responsabilidad.
- Verificar el seguimiento de la acción correctora mediante un listado de control.
- Medir el grado de satisfacción de la clientela, mediante una entrevista en profundidad, elaborando las preguntas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.6; C2 respecto a CE2.1, CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Transmitir la información con claridad de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos por la organización.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones y contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Análisis del sistema financiero

Sistema financiero: características, estructura y evolución. Sistema financiero español, europeo y global. Intermediarios financieros. Productos financieros. Análisis de los mercados financieros: clasificación. Renta fija. Operativa en el mercado continuo -la Bolsa-: índices bursátiles. Productos derivados. El Eurosistema. Banco Central Europeo. Banco de España. El marco legal regulador internacional para la Banca. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Análisis de la normativa europea aplicable al sistema financiero. Organismo supervisor de seguros en España. El marco legal internacional en materia aseguradora. Organismos europeos supervisores. Instituciones Financieras. Entidades de Crédito -Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito-; Compañías

de Seguros y Fondos de Pensiones; Fondos de Inversión. Empresas de asesoramiento financiero. Distribuidores de seguros. Fintech, Insurtech y grandes tecnológicas. Áreas de negocio: Banca Corporativa; Banca de Empresas; Banca Personal; Banca Privada; Banca Digital (Online); estructura de red comercial; segmentación de la clientela.

2 Marketing financiero y relacional

Marketing financiero: principios, objetivos y elementos diferenciales. Análisis de la clientela de las entidades financieras: prospección de clientes. Planificación y estrategia comercial en la entidad financiera. Fidelización de clientes: elementos, factores y estrategias. Clasificación ABC. Aplicación de estrategias de fidelización: plan de fidelización; utilización de las herramientas de gestión de relación con la clientela -CRM-; aplicación de las técnicas de fidelización. Marketing digital. Social media. Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

3 Comercialización de productos y servicios financieros

El comercial de las entidades financieras: características, funciones y cualidades requeridas. Aplicación de las técnicas de comercialización de productos y servicios financieros: modelos de comunicación interpersonal, barreras y dificultades. La entrevista de ventas; fases de la venta presencial y no presencial; procedimientos de argumentación comercial y tratamiento de objeciones. Técnicas de negociación. El cierre. Procedimientos de comunicación telefónica. Venta informada, venta asesorada y venta en ejecución. Venta cruzada. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con la clientela -CRM-.

4 Procedimientos de cálculo financiero aplicables a productos y servicios financieros

Análisis y aplicación del interés compuesto: capitalización compuesta. Análisis y aplicación del descuento compuesto. Análisis y aplicación del cálculo de rentas: rentas constantes; rentas variables; rentas vitalicias. Análisis de los préstamos y créditos. Clases de préstamos. Métodos de amortización de préstamos. Análisis de las operaciones de arrendamiento financiero.

5 Análisis e información de productos bancarios, de inversión y previsión

Análisis de cuentas y depósitos bancarios: cuentas corrientes, de ahorro, ahorro-vivienda, otras; depósitos a plazo, otros. Análisis y procedimientos administrativos de otros servicios financieros: domiciliaciones bancarias; tarjetas de crédito y débito; medios de pago; cajas de seguridad u otros; comisiones y gastos. Intermediación de activos financieros y gestión de carteras. Análisis de fondos de inversión mobiliarios e inmobiliarios, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos, seguros de vida y ahorro, planes de pensiones: características, tipología; sociedades gestoras; entidades depositarias; participaciones. Descripción de tipologías y características de seguros en el marco del aseguramiento de riesgos, y comercializados por entidades financieras. Análisis de la fiscalidad de los productos bancarios, de inversión y de previsión.

6 Análisis e información de riesgos de productos financieros bancarios

Préstamos y créditos bancarios. Clases. Préstamos con garantía personal. Préstamos con garantía hipotecaria. Préstamos ICO. Préstamos con aval SGR. Líneas de crédito. Líneas de descuento. Avaluos. Tarjetas. Procedimientos de concesión, amortización y liquidación de préstamos, créditos y otros productos. Análisis de riesgos: análisis e interpretación de estados financieros contables. Análisis y cálculo de otros activos financieros: leasing y renting. Factoring y confirming.

7 Aplicaciones informáticas de gestión bancaria, de inversión y de previsión

Análisis de las aplicaciones de cálculo financiero -balances de ratios-. Análisis de las aplicaciones de gestión de créditos -credit scoring-. Utilización de las herramientas propias de Internet.

Comparadores de productos. Simuladores de inversión y previsión. Las webs oficiales de los organismos supervisores. Identificación de riesgos ligados a las condiciones de seguridad y ambientales en el uso del material informático.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comercialización de productos y servicios financieros, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Gestión de las operaciones de caja y de otras tareas administrativas de productos y servicios financieros

Nivel:	3
Código:	MF0990_3
Asociado a la UC:	UC0990_3 - Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la documentación correspondiente a los instrumentos de cobro y pago nacionales e internacionales, realizando el cargo o abono de los apuntes u otras operaciones de ejecución no automática.

CE1.1 Clasificar las operaciones de ejecución no automática, seleccionando los documentos recibidos de la clientela que deben tramitarse de forma manual.

CE1.2 Identificar las operaciones de prevención del fraude que se deben comunicar, siguiendo los criterios establecidos por la normativa interna de una entidad dada.

CE1.3 En un supuesto práctico de revisión de los cargos en cuenta en préstamos, tarjetas y resto de operaciones de activo de ejecución no automática:

- Detectar las incidencias en los cargos de activos, revisando las aplicaciones de la entidad.
- Efectuar los cargos que correspondan, realizando las gestiones de cobro cuando proceda.
- Identificar en qué casos se realizarán otras gestiones como bloqueo de tarjetas, para no incrementar los cargos, realizando las gestiones en la aplicación.

C2: Aplicar técnicas de registro de la información en las bases de datos de las entidades, manteniéndolas actualizadas para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como en normativa de protección de datos personales.

CE2.1 En un supuesto práctico de actualización de la base de datos de una entidad:

- Revisar la información identificativa y las condiciones particulares de unos clientes, actualizando las bases de datos de la entidad según modelos de la misma, solicitando la documentación exigida por la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y procediendo a su digitalización.

CE2.2 En un supuesto práctico de operaciones y actividades sospechosas de blanqueo de capitales:

- Identificar las que resulten sospechosas, indicando a la persona que debe comunicarlo, siguiendo los criterios establecidos por una normativa interna dada.

CE2.3 En un supuesto práctico de marcaje de condiciones particulares de la clientela multi-producto:

- Establecer un plazo de revisión/renovación, ajustando la periodicidad acordada con el mismo para cada producto.

- Redactar una solicitud de autorización de condiciones particulares para la clientela, para cada producto, identificando quien es la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello.
- Realizar un check list del cumplimiento de las técnicas de registro de la información, revisando toda la documentación justificativa de las operaciones que mantiene con la entidad.

C3: Aplicar técnicas de comunicación para informar a la clientela de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por las entidades, de manera presencial o de manera remota, por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad.

CE3.1 En un supuesto práctico de elaboración de protocolo de información al cliente de préstamo hipotecario:

- Reunir la información sobre comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, extrayéndolo de la ficha del producto.
- Redactar la fórmula de estilo para la puesta a disposición de la clientela de la información relativa a su producto, mediante un modelo que siga las instrucciones de la entidad.
- Identificar las medidas de protección al consumidor en materia hipotecaria, elaborando un mapa conceptual.

CE3.2 Elaborar una relación de operaciones que deban realizarse con la clientela de manera presencial y las formas de hacerlo, plasmándolo en una infografía.

CE3.3 Sintetizar la normativa aplicable en materia de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, realizando un listado de cumplimiento o check list.

CE3.4 Establecer criterios de contestación a consultas de la clientela, confeccionando un manual de respuestas.

CE3.5 Redactar la fórmula de estilo para la puesta a disposición de la clientela de la información relativa al servicio de inversión a clientes minoristas, mediante un modelo que siga las instrucciones de la entidad dada.

CE3.6 Explicar los pasos a seguir en las reclamaciones y quejas planteadas por la clientela, y de sus alternativas, mediante la elaboración de un esquema.

C4: Aplicar técnicas de gestión en las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, en el puesto de caja interior de las oficinas o en el cajero automático, analizando la documentación correspondiente.

CE4.1 Explicar el procedimiento de apertura del puesto de caja y sus verificaciones, mediante un listado de cumplimiento.

CE4.2 Describir las operaciones y las herramientas que exigen manejo de efectivo en una entidad financiera, en moneda nacional o divisa extranjera, elaborando una infografía con la documentación requerida, aplicando las técnicas de registro de la información de la entidad dada.

CE4.3 Explicar la función del arqueo de caja, siguiendo el manual de una entidad dada.

CE4.4 En un supuesto práctico de operaciones de efectivo de una entidad en el que se proporciona información de cada una de ellas:

- Describir la operación, señalando la documentación que la soporta.
- Identificar las operaciones que pueden constituir infracción de la normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación de la clientela y prevención del fraude y blanqueo de capitales y normativa correspondiente, detallando el procedimiento de comunicación.

- Determinar las necesidades de efectivo en función de la operativa planteada en el supuesto.
 - Realizar operaciones de cambio de divisa de acuerdo con los tipos de cambio vigentes.
- CE4.5** Identificar las incidencias operativas y técnicas que pueden surgir en el manejo de efectivo, elaborando un protocolo de resolución.

C5: Aplicar técnicas de detección y corrección de desajustes contables de tesorería en las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos por medios electrónicos o informáticos.

CE5.1 En un supuesto práctico de contabilización de operaciones realizadas a través de caja o cajeros automáticos:

- Comprobar que el saldo contable de la oficina coincide con las existencias de efectivo, verificándolo con las herramientas informáticas disponibles.

CE5.2 En un supuesto práctico de desajustes contables de tesorería:

- Detectar el origen de las diferencias contables, distinguiendo las localizadas con posterioridad a la fecha de las incidencias, mediante el uso de las herramientas informáticas disponibles, corrigiéndolo contablemente en su caso.

CE5.3 En un supuesto práctico de desajustes contables de tesorería en el que las diferencias contables sean de origen desconocido:

- Detectar dichas diferencias, contabilizándolas mediante el uso de las herramientas informáticas disponibles, indicando el modo de proceder en su comunicación.

C6: Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso para operar con las entidades financieras, identificando sus ventajas y beneficios.

CE6.1 Identificar los canales alternativos de acceso a la entidad, elaborando una infografía con ventajas e inconvenientes, incluyendo las posibles comisiones y gastos, en su caso, según la normativa interna de una entidad.

CE6.2 En un supuesto práctico de operaciones con la oficina para efectuar con la clientela:

- Realizar simulaciones a través de las herramientas disponibles en su página web, comparando los resultados.
- Realizar una demostración del uso de los canales alternativos a la oficina y la digitalización de documentación con la clientela con el fin de que sea capaz de hacerlo de forma autónoma.
- Verificar la documentación identificativa de la clientela según la normativa interna de la entidad.

CE6.3 Describir las ventajas de las tarjetas de débito frente a las tarjetas de crédito, y viceversa, elaborando una ficha comparativa detallada.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Gestión y análisis de las operaciones bancarias de caja y otras tareas administrativas de ejecución no automática

Las operaciones bancarias de ejecución no automática. Descripción. Características. Operaciones de cargo, de abono y mixtas. 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, documentos internos de la entidad financiera, nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos. El fraude bancario. Phishing. Pharming. Métodos para detectar el fraude bancario. Contabilidad de gestión bancaria. La contabilidad de gestión como instrumento de control. El soporte informático de la contabilidad de gestión bancaria. Sujeto y clasificación de la contabilidad. Análisis de la estructura de la empresa: el patrimonio. Análisis de la gestión de la empresa: el resultado. Teoría de las cuentas. Descripción del método por partida doble. Desarrollo del ciclo contable.

2 Transparencia bancaria

Normativa sobre transparencia bancaria. Las condiciones generales y particulares de los contratos. Cláusulas abusivas. Buenas prácticas bancarias. Protección al consumidor financiero: normativa nacional y europea. Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Sujetos obligados. Normativa en relación al ámbito territorial. Técnicas de registro de la información. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable y específica de finanzas relacionada con la transparencia. Sostenibilidad de las finanzas. Criterios ESG/ASG.

3 La información bancaria

Obligaciones con las autoridades. Deber de comunicación. La trascendencia tributaria. Obligaciones con la clientela. Deber de informar. Información previa. Perfil de la clientela: test de idoneidad y test de conveniencia. Normativa de e-commerce y comercio a distancia. Procedimiento de consultas, quejas y reclamaciones. Organismo supervisor. Normativa de crédito hipotecario y al consumo. Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable: documentos justificantes mercantiles tipo; libros contables obligatorios y auxiliares. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable. Técnicas de comunicación. Normativa en protección de datos personales.

4 Banca electrónica y aplicaciones informáticas de entidades financieras

Medios de pago. Open Banking. El dinero efectivo. Límites. Las criptomonedas. Los cajeros automáticos. Funciones. Tipos. La seguridad. El arqueo. Transferencias electrónicas de fondos. Datos informativos. Errores. Robo o pérdida de tarjetas o tarjetas de débito. Derechos adicionales. Atención al cliente no presencial. Sociedad de la información y las TICs. Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera. Utilización de aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera. Requisitos de instalación. Prestaciones, funciones y procedimientos. Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de

documentación. Movilidad y web 4.0. Banca móvil. Banca on line y telefónica. Ciberseguridad. Medidas de seguridad. Cloud computing. Big Data.

5 Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras

El conocimiento real de los costos. El conocimiento de las rentabilidades. El control de las llamadas variables fundamentales. El tipo de riesgo asumible. Gestión de las cuentas corrientes: las operaciones económico-financieras. La gestión de inversiones. Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos. Intermediarios financieros. 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.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel:	3
Código:	MF0991_3
Asociado a la UC:	UC0991_3 - GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones presentadas del sector financiero, obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la normativa específica en materia de defensa de consumidores y usuarios de servicios financieros, deduciendo las líneas de actuación y canalización.

CE1.1 Enumerar las instituciones y organismos públicos y privados de protección a consumidores y usuarios financieros, explicando su ámbito de competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención a consumidores y usuarios en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero, elaborando un documento donde se reflejen las mismas.

CE1.3 Identificar las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones más frecuentes que presentan los consumidores y usuarios del sector financiero, analizando las memorias de los organismos supervisores.

CE1.4 Describir los documentos que se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, utilizando los formularios de los Servicios de Atención al Cliente y los organismos supervisores.

CE1.5 En un supuesto práctico de petición de información por la clientela en materia de productos y servicios en el sector financiero:

- Detectar la finalidad de la petición, solicitando a la clientela la información necesaria para tal fin.

- Identificar la normativa relativa a la defensa de la clientela de servicios financieros que resulta aplicable, consultando los manuales internos de la entidad.

- Elaborar un escrito de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación fijados por la entidad.

CE1.6 En un supuesto práctico de simulación de situaciones de atención a consumidores y usuarios en forma de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

- Demostrar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta, utilizando la escucha activa.

- Analizar el comportamiento de la clientela, clasificándolo dentro de las diferentes tipologías.

- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor con habilidades sociales y empatía.

CE1.7 Analizar la normativa que regula las consultas, las sugerencias, quejas y reclamaciones en operaciones financieras en materia de transparencia y protección de la clientela, elaborando un protocolo de tramitación.

C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o información a la clientela, ofreciendo un servicio de calidad en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

CE2.1 Definir las técnicas de comunicación aplicables en las reclamaciones y quejas en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos), utilizando los recursos para evitar conflictos con la clientela.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, estableciendo un protocolo de actuación.

CE2.3 Especificar la forma y actitud en la resolución de consultas, quejas y reclamaciones, con transparencia y teniendo en cuenta el interés de la empresa.

CE2.4 En un supuesto práctico de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, según la tipología de la clientela y las habilidades sociales o "soft skills":

- Diferenciar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, analizando el contenido de cada petición.

- Exponer las posibles vías de solución, según el tipo de situación y clientela simulado, creando un clima de confianza con él.

- Verificar su satisfacción, mediante un cuestionario.

- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad simulada y la normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros.

CE2.5 Sintetizar los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, mediante la creación de una infografía.

C3: 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.

CE3.1 Tramitar resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela, utilizando los medios de recepción de la información.

CE3.2 Esquematizar las etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas, confeccionando mapas conceptuales.

CE3.3 En un supuesto práctico de análisis de los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio:

- Seleccionar aquellos susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y los que no, analizando la redacción de los contratos existentes.

CE3.4 En un supuesto práctico de simulación de una entrevista establecida con la clientela para resolver una reclamación:

- Definir un plan de acción de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir, resaltando los aspectos que hay que tener en cuenta.

- Redactar un protocolo de actuación, incorporando las indicaciones de la entidad.

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas más adecuada para cada situación, utilizando el protocolo de actuación.

- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes, utilizando las "soft skills" y la asertividad.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

C4: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE4.1 Recopilar incidencias frecuentes en los procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela según la información que consta en las memorias de los organismos supervisores, realizando una memoria/resumen de dichos procesos.

CE4.2 Describir los métodos que se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio, confeccionando un "check list" de acciones a revisar.

CE4.3 Describir las medidas y procedimientos para mejorar y optimizar la calidad del de servicio de reclamaciones y quejas, analizando qué debe contener un plan corrector.

CE4.4 En un supuesto práctico de anomalías detectadas en procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela:

- Explicar posibles medidas para su resolución, realizando una infografía de los pasos a seguir.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación grupal de un servicio de atención al cliente previamente definido:

- Analizar críticamente la actuación propia, destacando dos fortalezas y dos oportunidades de negocio.
- Analizar con una actitud abierta y flexible ante los cambios las sugerencias del resto del grupo, incorporándolas en las áreas de mejora propias detectadas.

CE4.6 En un supuesto práctico de control de la calidad del servicio atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros:

- Definir las acciones de mejora continua de dichos procesos, realizando un informe periódico de seguimiento de los mismos como indicador de la satisfacción de la clientela.

CE4.7 Enumerar las herramientas de medición del grado de satisfacción de la clientela, realizando un mapa conceptual de las mismas y su grado de eficacia como indicador de control de calidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.6.

Otras Capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad con una actitud asertiva, empática y conciliadora con la clientela demostrando cortesía, respeto y discreción.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria para utilizarlos en su trabajo adaptándose a los cambios de la organización y a situaciones o contextos nuevos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Orientación hacia la utilización de las herramientas digitales puestas a disposición.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Protección del consumidor y usuario en relación con las entidades del sector financiero: normativa, instituciones y organismos de protección

Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. Normativa sobre mecanismos de protección de los consumidores y usuarios de servicios de seguros y financieros. Normativa general sobre protección de datos de carácter personal. Normativa general sobre blanqueo de capitales. Normas deontológicas del sector. Accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. Servicios de reclamaciones de los organismos supervisores financieros para la defensa de la clientela de servicios financieros. Los entes públicos de protección al consumidor. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: administración central, autonómica, provincial y local. Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y Servicio de reclamaciones 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 Departamentos de atención al cliente en las entidades del sector financiero

Dependencia funcional en la empresa del Servicio de Atención al Cliente. Organigramas. Interrelaciones. Funciones desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. Canales de comunicación con la clientela.

3 Habilidades sociales en la atención a la clientela de servicios financieros

Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita, "online" y "offline". Tratamiento a la clientela. Personas versus problemas: percepción-emoción-comunicación. Habilidades personales y sociales en la atención a la clientela. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, "feedback", otras. Caracterización de los tipos de clientela. Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. Factores que influyen en una situación conflictiva.

4 Habilidades técnicas en la gestión del servicio de atención al cliente de servicios financieros

Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones, 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. servicio de atención al cliente. La satisfacción de la clientela. Imagen e indicadores de Calidad. Incidencias/anomalías: forma, plazos y tratamiento. Procedimientos de control del

servicio. Parámetros de control. Técnicas de control. Evaluación y control del servicio. Métodos de evaluación. Medidas correctoras. Excelencia del Servicio. Mejora continua de los procesos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la con la gestión de la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.

CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.

CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:

- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

- Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.

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

CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo 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.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

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

CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, 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, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- 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, faxes o podcast, 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, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando 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.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- 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.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la

intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

OFIMÁTICA

Nivel:	2
Código:	MF0233_2
Asociado a la UC:	UC0233_2 - MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.
- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.
- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad
- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto práctico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.
- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto práctico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto práctico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto práctico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

- Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto práctico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.
- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.
- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.
- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto práctico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.
- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto práctico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.
- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.
- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.
- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.
- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.
- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.
- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.
- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.
- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.
- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.
- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.
- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.
- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.
- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.
- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.
- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.
- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.
- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.
- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto práctico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.
- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto práctico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto práctico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto. Gestión de archivos. Formatos de documentos. Edición de textos. Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática. Inserción de tablas y columnas. Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones. Configuración de documentos para su impresión. Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras. Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños. Impresión y publicación de documentos. Trabajo con plantillas de documentos.

2 Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información. Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet. Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación/ exportación de información. Derechos de autor. Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos. Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo. Identificación de correos potencialmente peligrosos. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

3 Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo. Gestión de archivos. Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos. Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos). Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo. Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis. Creación de gráficos, estándares y dinámicos. Uso de libros compartidos. Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4 Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios. Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño. Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño. Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común. Presentación de los datos mediante la generación de informes. Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5 Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota. Evaluación de recursos disponibles en la red. Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades. Introducción de la información en los módulos necesarios. Extracción de la información mediante los medios online disponibles. Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6 Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Gestión de archivos. Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones. Edición y revisión de presentaciones. Diseño y estilo de una presentación. Efectos visuales para enfatizar la presentación. Configuración de la presentación. Publicación de la presentación.

7 Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual. Bancos de imágenes. Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color. La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad. Formatos de archivos de imagen. Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos. Formatos de archivos de audio. Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido. Herramientas de edición audio. Filtros y efectos. Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos. Formatos de archivo de vídeo. Herramientas de edición de vídeo. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.