



PROGRAMA FORMATIVO

Empleado Administrativo de Entidades
Financieras

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACION Y GESTIÓN

Area Profesional: FINANZAS

2. **Denominación Del Curso:** EMPLEADO ADMINISTRATIVO DE ENTIDADES FINANCIERAS

3. **Código:** **ADGF10** (Antiguo - SFFN10)

4. **Tipo De Curso:** OCUPACIÓN

5. **Objetivo General:**

Administrar y tramitar las diversas operaciones bancarias corrientes, utilizando las técnicas y procedimientos más adecuadas en operativa bancaria a fin de optimizar la atención al cliente.

6. **Requisitos Del Profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Tres años de experiencia en la ocupación.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica en formación de formadores o experiencia docente.

7. **Requisitos De Acceso Del Alumno**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

Bachillerato, o bien FP1 o una cualificación de base equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico.

Es necesario conocer las técnicas contables y conviene poseer una cultura de base en materia financiera. Si no existen estas bases mínimas, pero se cuenta con un colectivo de alumnos de cualificación homogénea, se deberían introducir adaptaciones curriculares en el Curso para facilitar su aprovechamiento.

7.3. Condiciones físicas:

Ausencia o superación de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

8. **Número de Alumnos:**

15 personas.

9. Relación Secuencial De Módulos Formativos:

- Productos y Servicios en Banca
- Operativa Bancaria
- Contabilidad Financiera
- Ofimática Financiera (módulo asociado al perfil profesional de la ocupación)
- Seguridad y Salud Laboral (módulo asociado al perfil profesional de la ocupación)

10. Duración:

Prácticas	225
Conocimientos teóricos.....	225
Evaluaciones.....	25
Total	475 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas y para prácticas:

- Superficie: 2 metros cuadrados por alumno
- Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.
- El aula será utilizada indistintamente tanto para prácticas como para teoría.

11.3. Otras instalaciones:

Se recomienda que se haga uso de espacios abiertos de formación, como por ejemplo, visitas de contenido didáctico a las instalaciones donde se encuentran los mercados financieros y los principales agentes que operan en los mismos (Bolsa, bancos, cajas de ahorros, departamentos financieros de empresa, etc.).

12. Equipo Y Material:

12.1. Equipo:

- Un ordenadores por cada 2 personas, en su caso en red.
- Una impresora de alta resolución y una en color.
- Un módem-fax y un fax
- Una dotación "multimedia" para uno de los ordenadores.
- Una fotocopidora.
- Un archivador y un armario de baldas vistas.
- Un archivador de dikettes y uno de discos ópticos.
- Un teléfono.

12.2. Herramientas y utillaje

- Sistema operativo del ordenador simple y sencillo de gran interactividad, con paquete de programas y aplicaciones estándar de procesador de textos, hoja de cálculo y base de datos.
- Sistema informático de finanzas, parte del cual puede estar instalado en ordenador central y/o servidor de red.
- Calculadora.
- Manuales normativa del operador de operaciones bancarias.
- Carpetas, manuales de productos.
- Tarifario.
- Diversos modelos de documentos contractuales e impresos de operaciones bancarias.

12.3. Material de consumo:

- Soporte de registro de entrada y salidas documental.
- Soporte de archivo manual (archivadores, ficheros, ...)
- Soporte de archivo electrónico (disquetes, fichas microfilm; discos ópticos, magnéticos, cd's,...)
- Objetos de escritorio (lápices, bolígrafos, gomas, rotuladores, fechador, sellos, típex, ...)
- Grapadoras, clips, desgrapador, ...
- Material fungible de oficina (sobres, cartas, impresos, folios, carpetas, recibos, fichas, ...)

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se le proporcionarán los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

13. Inclusión De Nuevas Tecnologías

- Software para Operativa Bancaria
- Correo electrónico.

DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

14. Denominación Del Módulo:

PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BANCA

15. Objetivo General:

Identificar y reconocer los diversos productos y servicios financieros para facilitar la relación comercial y/o de servicio con la demanda aplicando técnicas de comunicación y de atención al cliente.

16. Duración Del Módulo:

100 horas

17. Contenido Formativo Del Módulo:

A) Prácticas:

- Las entidades Financieras
 - Dado un conjunto de empresas clasificar estas por tipo de entidades financieras, según sus objetivos
 - Dados una serie de elementos correspondientes a una entidad financiera realizar un diagrama de la organización interna y externa de la misma.
 - Dados una serie de elementos pertenecientes a la organización de una oficina bancaria realizar un organigrama funcional de la misma.
- Criterios básicos de las operaciones Financieras
 - Con los datos de solicitud de una operación confeccionar el impreso correspondiente.
 - En el caso de una operación corriente realizar el cálculo de comisiones
 - En el caso de una operación de caja realizar los cálculos matemáticos.
- Operaciones de pasivo
 - Efectuar la explicación de diferentes operaciones, para cubrir las necesidades de un determinado cliente
- Operaciones de activo
 - Efectuar la explicación de diferentes operaciones, para cubrir las necesidades de un determinado cliente
- Servicios bancarios
 - Efectuar la explicación de diferentes servicios bancarios, para cubrir las necesidades de un determinado cliente
- Atención al cliente
 - En el caso de demanda de información sobre un producto bancario simulación de trato con clientes,
 - En el caso de reclamación sobre la operativa de un producto bancario simulación de trato con clientes que presentan reclamaciones
 - En el caso de situaciones irregulares en la contabilidad de un cliente simulación de trato con clientes problemáticos

B) Conocimientos Teóricos:

- Las entidades financieras
 - Definición y concepto
 - Clases de entidades financieras y sus características.
 - Objetivos de las entidades financieras
 - La organización interna
 - La organización externa

- Criterios básicos del negocio bancario
 - La captación de fondos.
 - El préstamo.
 - Definición de operación bancaria
 - Definición de riesgo bancario
 - Elementos personales de la operación bancaria: titular, beneficiario, ordenante, propietario, persona física o jurídica.
 - Elementos formales de la operación bancaria: la solicitud, la propuesta, el contrato, la póliza, la cartilla, el cheque, la letra.
 - Elementos materiales de la operación bancaria: objeto o bien depositado en garantía, el dinero, el precio del dinero.
 - Las tarifas
 - Los intereses
- Operaciones de pasivo
 - Operaciones de cuentas
 - Cuentas corrientes
 - Cuentas de ahorro
 - Imposiciones a Plazo Fijo
 - Operaciones de compensación
 - Cámara de compensación
 - El truncamiento de documentos
 - Operaciones de cobros y pagos en ventanilla
 - Ingresos
 - Pagos/Reintegros
 - Operaciones de medios de pago
 - El cheque, el talón.
 - La transferencia
 - La tarjeta de crédito como medio de pago.
- Operaciones de activo
 - Operaciones de crédito
- El crédito personal
 - Operaciones de Préstamo
- El crédito al consumo
- Préstamos con garantía personal
- Préstamos con garantía hipotecaria
 - Operaciones de Riesgo.
 - El descuento comercial
 - La gestión del cobro de efectos
 - El concepto de garantía.
- Operaciones de servicios bancarios
 - La domiciliación bancaria
 - El pago de impuestos
 - Las cajas de alquiler
- Atención al cliente
 - Principios y objetivos de la atención al cliente. La calidad en la atención al cliente
 - La actitud de servicio ante el cliente
 - La atención telefónica
 - Técnicas de argumentación y comunicación
 - Técnicas de presentación de producto

- El tratamiento de consultas: mensajes y actitudes
- El tratamiento de reclamaciones: mensajes y actitudes
- Concepto y estrategias de fidelización
- Derechos del cliente

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

- Comunicación y empatía en la atención a clientes internos y externos, canalizando las demandas que se le presenten.
- Disposición a la escucha activa en la relación con clientes y terceros.
- Iniciativa y cortesía a la hora de presentar productos y servicios y atender reclamaciones y consultas.
- Organización y priorización de tareas y demandas, a fin de estructurar de forma eficaz su carga de trabajo y la atención al público.

14. Denominación Del Módulo:

OPERATIVA BANCARIA

15. Objetivo General:

Aplicar los métodos y procedimientos manuales o informáticos adecuados para la realización del conjunto de operaciones y servicios bancarios que garanticen su aceptación técnica por el sistema contable y organizativo de la entidad.

16. Duración Del Módulo:

125 horas

17. Contenido Formativo Del Módulo:

A) Prácticas:

- Legislación básica de Operaciones y Servicios Bancarios
 - En el caso de operaciones en la que intervienen cheques y pagarés identificación de las diferencias entre los mismos separando en bloques diferenciados.
 - En el caso de una operación de descuento de letras explicar la función de las mismas, separando aquellas que vienen a la orden y las no a la orden, las que figuran Con Gastos y Sin Gastos.
 - En el caso de descuento de recibos y letras enumeración de las diferencias legales en cuanto a la letra y el recibo, separando las que van Con Gastos y Sin Gastos.
- El Contrato de Cuenta
 - En el caso de diferentes productos de activo identificación de los diferentes tipos de contrato de cuentas. Cuentas a la vista, Libreta de Ahorros, Imposiciones a Plazo Fijo.
 - Cumplimentación de un contrato de cuenta, identificando claramente todos los elementos personales, formales y reales necesarios
 - En el caso de una cuenta corriente a la vista explicación de los diferentes tipos de cláusulas que pueden componer el contrato
- Tarificación de Operaciones y Servicios Bancarios
 - Aplicación de tarifas y cálculo de comisiones, en un caso dado de gestión de cobro.
 - Aplicación de unas normas de contratación determinadas a un servicio bancario propuesto.
- Soportes documentales
 - Diferenciación entre solicitud y propuesta
 - En un caso dado introducción informática de una solicitud de cuenta corriente
 - En un caso dado emisión simulada de una tarjeta de crédito
 - En un caso dado cumplimentación de impresos de cobros, pagos, transferencias, etc.
 - En el caso de diferentes operaciones corrientes identificación de las funciones y necesidades que cumplen diferentes impresos de entidades financieras

B) Conocimientos Teóricos:

- Legislación básica de Banca
 - Nociones de Derecho Mercantil: diferentes tipos de contrato
 - Ley Cambiaria y del cheque: La letra, el cheque y el pagaré
 - El nuevo procedimiento de gestión tributaria (N.P.G.T.)
- El Contrato de Apertura de cuenta.
 - Elementos del contrato de cuenta: personales, formales y reales
 - Diferentes modalidades de contratación
 - Derechos y obligaciones de las partes contratantes

- La capacidad para contratar
- Duración del contrato
- Condiciones generales, particulares y especiales
- Detección de operaciones de blanqueo de dinero. “Declaración de Basilea”
- Tarificación de Operaciones y Servicios Bancarios
 - Concepto de comisión: Su composición.
 - Clases de comisión.
 - Normas de contratación
 - Bonificaciones y Recargos
 - Impuestos
- Soportes documentales
 - La solicitud de apertura de cuenta
 - La propuesta de operación o servicio bancario
 - Los cheques
 - Los pagarés
 - Las letras de cambio
 - Los recibos
 - Otros impresos generales o específicos de las entidades financieras

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

- Rigor y fiabilidad en el cálculo y valoración de las operaciones corrientes y en el manejo de las aplicaciones de la terminal.
- Discreción y responsabilidad en el manejo de datos e informaciones para aplicar sistemáticamente las normas de procedimiento de la operativa bancaria.
- Iniciativa y respuesta ante los imprevistos que aparezcan y afecten a las operaciones corrientes bancarias.

14. Denominación Del Módulo:

CONTABILIDAD FINANCIERA

15. Objetivo General:

Aplicar los métodos y procedimientos contables a las operaciones y servicios financieros correspondientes que expresen los hechos económicos de la entidad financiera.

16. Duración Del Módulo:

100 horas

17. Contenido Formativo Del Módulo:

A) Prácticas:

- El concepto de contabilidad
 - En relación con una serie de operaciones corrientes explicación del fin de la contabilidad
 - En el caso de varias operaciones corrientes realización de asientos contables mediante el método de partida doble
- Los libros de contabilidad
 - En el caso e varias operaciones contables distinguir los libros obligatorios de contabilidad donde deben realizarse los correspondientes asientos.
 - En el caso de diversas operaciones aplicar los asientos contables a los correspondientes libros de contabilidad
- Los sistemas de cuentas
 - En caso de varias operaciones identificar las principales cuentas contables de una entidad financiera tipo donde deben reflejarse los asientos contables.
 - En el caso de operaciones con problemas derivados de la falta de datos básicos para realizar un asiento contable, resolución de problemas.
 - Describir con suficiente argumentación el proceso contable a realizar en un supuesto de aumento de capital social mediante la emisión de acciones que se desembolsan mediante efectivo por Caja
 - En el caso de una operación simulación de contabilización informática.
- El Plan General de Contabilidad de 1990
 - En el caso de diversas operaciones contabilizadas identificar aquellas que se realizan según un sistema contable normalizado (Plan General de Contabilidad de 1990) y otro sin normalizar. Destacar las ventajas del primero frente al segundo.
 - En un caso de una sucesión de asientos contables cumplimentar los mismos utilizando los grupos de cuentas del Plan de Contabilidad General.
 - En el caso de varios asientos contables aplicar los principios de contabilidad expresados en el Plan General de Contabilidad.

B) Conocimientos Teóricos:

- El concepto de contabilidad
 - Su definición
 - Antecedentes históricos.
 - El método de partida doble
 - Personificación de cuentas
- Los libros de contabilidad
 - Libro de Inventario y Cuentas Anuales
 - Libro Diario

- Libro de Actas
- Legalización y Conservación de los Libros de Contabilidad
- Funciones de los Libros de Contabilidad
- Estructura de los principales libros de contabilidad
- Las Cuentas
 - Funciones de las cuentas
 - Clasificación de las cuentas
 - Características de ciertas cuentas
 - Procedimientos para llevar cuentas
 - Sistema Administrativo
- El Plan General de Contabilidad de 1990
 - Normalización contable
 - Principios contables
 - Cuadro de cuentas
 - Definiciones y relaciones contables
 - Cuentas anuales
 - Normas de valoración
 - Asientos contables

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

- Rigor y fiabilidad en el cálculo y contabilización de las operaciones corrientes y en el manejo de las aplicaciones de la terminal.
- Disposición a la sistematización y meticulosidad en la cumplimentación contable.
- Sentido de la anticipación en la detección y resolución de errores y negligencias.

14. Denominación Del Módulo:

OFIMÁTICA FINANCIERA

15. Objetivo General:

Comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

16. Duración Del Módulo:

100 horas

17. Contenido Formativo Del Módulo:

A) Prácticas:

- Informática bancaria
 - Uso de sistemas operativos monousuario
 - Manejo de comandos y teclados
 - Manejo de equipos periféricos
 - Prácticas digitales de teclado en informática bancaria
 - Creación de documentos en informática bancaria.
 - Edición y grabación de documentos.
 - Revisión, modificación e impresión de documentos.
- Ofimática y trabajo en red.
 - Introducción de datos en redes de teleproceso
 - Utilización de comandos de hojas de cálculo bancarias.
 - Prácticas de consolidación, recálculo y correcciones.
 - Realización de supuestos administrativos en terminal bancaria.
 - Manejo de terminales telemáticas.
 - Prácticas de transferencia electrónica de fondos.
 - Consulta de datos sobre productos y transacciones a bases de datos remotas.
 - Prácticas de sincronización de uso de cajero automático, terminales de punto de venta y dispensador automático.
- Organización y gestión de archivos
 - Elección de sistemas de clasificación
 - Organización de archivos históricos
 - Organización de archivos actuales
 - Manejo de documentación confidencial
- Gestión de bases de datos
 - Diseño de ficheros y máscaras.
 - Introducción de datos.
 - Borrado, modificación y ordenación de datos.
 - Ordenación de registros, búsqueda y listados.
 - Realización de informes y cartas.

B) Conocimientos Teóricos:

- El tratamiento de la información en la actividad financiera.
 - Informática y tecnologías de la información.
 - Información financiera y sistemas informáticos.
 - Organización de redes y sistemas en entidades financieras.
- Los fundamentos del “Hardware”
 - Definición, funciones, tipos y elementos del ordenador/terminal
 - Unidad central de proceso
 - Memoria principal
 - Definición, funciones, tipos y aplicaciones de periféricos
 - Uso de periféricos y terminales financieras
- Los fundamentos del “Software”
 - Concepto, elementos y partes del “software”
 - Sistemas Operativos y “software” de aplicación.
 - “Software” standard, aplicaciones específicas y software a la medida.
 - El software en la actividad financiera.
- Ofimática y trabajo en red.
 - Redes locales y redes remotas.
 - La telemática (Informática y Comunicaciones).
 - La Transferencia Electrónica de Fondos.
 - Cajeros Automáticos y Dispensadores “de primera generación”.
 - Terminales Punto de Venta y aplicaciones asociadas.
 - Otras innovaciones ofimáticas
- Cooperación interempresarial en servicios financieros.
 - El Mercado de Valores.
 - La compensación.
 - Truncamientos.
 - La cooperación en medios de pago.
 - La cooperación en las transferencias internacionales.
- Organización y gestión de archivos
 - El archivo: concepto y funciones.
 - Clases de archivos.
 - Sistemas de clasificación, registro y archivo
 - Sistemas de conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la documentación.
- Gestión de bases de datos
 - Estructura y funciones de una base de datos
 - Tipos de bases de datos
 - Formatos de bases de datos
 - Introducción de datos
 - Procedimientos de uso
 - Impresión de bases de datos
 - Procedimientos de protección de datos

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

- Disposición a la sistematización y aplicación metódica de las instrucciones de uso de equipos y terminales ofimáticos.
- Sentido de la responsabilidad y confidencialidad en el manejo de datos e informaciones bancarias.
- Destreza en operatoria de teclados y manejo eficiente de terminales y bases de datos bancarios.

14. Denominación Del Módulo:

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

15. Objetivo General:

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

16. Duración Del Módulo:

50 HORAS.

17. Contenido Formativo Del Módulo:

A) Prácticas:

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
- Resolución de casos aplicando normativa y legislación sobre salud y seguridad laboral
- La prevención de riesgos
 - Supuestos de identificación de riesgos para la salud y la seguridad.
 - Prácticas de prevención y protección ante diversos tipos de riesgos.
 - Supuestos de evaluación y minimización de riesgos.
 - Elaboración de una estrategia básica en prevención
- Los siniestros y robos
 - Simulaciones prácticas ante casos diversos de siniestros.
 - Manejo y uso de sistemas de detección y alarma
 - Manejo y uso de sistemas de extinción de incendios
 - Prácticas elementales de primeros auxilios
- Higiene y calidad de ambiente
 - Supuestos de análisis de condiciones ambientales de trabajo
 - Evaluación de factores técnicos de ambiente:
- Ventilación,
- Climatización,
- Iluminación
 - Propuestas prácticas de optimización ergonómica de equipos de trabajo.

B) Conocimientos Teóricos:

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
 - Los conceptos de seguridad, salud y higiene en el trabajo
 - Normativa, agentes e instituciones implicados
 - Mútuas de Accidentes de Trabajo y Seguros Sanitarios
- La prevención de riesgos
 - Concepto y factores de riesgo.
 - Los riesgos especiales
 - Medidas de prevención y protección.
 - Evaluación y minimización de riesgos.
- Los siniestros y robos
 - Clases y causas de siniestros.
 - Sistemas de detección y alarma

- Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios y materiales
 - Medidas de emergencia y protección ante robos.
 - Primeros auxilios
 - Higiene y calidad de ambiente
 - Concepto y objetivos de higiene.
 - Parámetros de influencia en las condiciones higiénicas.
 - Factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación,
 - Climatización,
 - Iluminación
 - Optimización ergonómica de equipos de trabajo.
- C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:
- Disposición a la vigilancia y cumplimiento de la normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo.
 - Sentido de responsabilidad ante la prevención de riesgos y de siniestros.