

**REAL DECRETO 2025/1996, DE 6 DE SEPTIEMBRE  
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE:**

Empleado Administrativo de Entidades  
Financieras

BOE: Nº 245 (10-10-96)

# ÍNDICE

I. REFERENTE OCUPACIONAL.....	6
1. Datos de la ocupación .....	6
1.1. Denominación: .....	6
1.2. Familia Profesional:.....	6
2. Perfil profesional de la Ocupación.....	6
2.1. Competencia General:.....	6
2.2. Unidades de Competencia: .....	6
2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución. ....	7
Unidad de competencia 1: <b>ATENDER Y ASESORAR A CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS PRODUCTOS DE SU ENTIDAD Y DE LAS OPERACIONES CORRIENTES DE BANCA</b> .....	7
Unidad de competencia 2: <b>TRAMITAR SOLICITUDES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEMANDADOS POR LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD</b> .....	8
Unidad de competencia 3: <b>CONTABILIZAR, SEGUIR Y ARCHIVAR EL PROCESO DE LAS OPERACIONES CORRIENTES Y ARCHIVAR</b> .....	10
II. REFERENTE FORMATIVO.....	13
1. Itinerario formativo .....	13
1.1. Duración:.....	13
1.2. Módulos que lo componen: .....	13
2. Módulos Formativos.....	14
Módulo 1. <b>PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BANCA</b> .....	14
Contenidos teórico-prácticos .....	16
Módulo 2. <b>OPERATIVA BANCARIA</b> .....	19
Contenidos teórico-prácticos .....	21
Módulo 3. <b>CONTABILIDAD GENERAL</b> .....	23
Contenidos teórico-prácticos .....	24
Módulo 4. <b>OFIMÁTICA FINANCIERA</b> .....	26
Contenidos teórico-prácticos .....	28
Módulo 5. <b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b> .....	30
Contenidos teórico-prácticos .....	31
3. Requisitos personales.....	33
3.1. Requisitos del profesorado.....	33
3.2. Requisitos de acceso del alumnado .....	33
4. Requisitos materiales.....	33
4.1. Instalaciones .....	33
4.2. Equipo y maquinaria.....	34
4.3. Herramientas y utillaje .....	34
4.4. Material de consumo .....	34

# REAL DECRETO 2025 / 1996, de 6 de septiembre

REAL DECRETO 2025 / 1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de **Empleado administrativo de entidades financieras**.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el Certificado de Profesionalidad correspondiente a la ocupación de empleado administrativo de entidades financieras, perteneciente a la familia profesional de Seguros y Finanzas, y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe del Consejo General de Formación Profesional, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 6 de septiembre de 1996

## DISPONGO

### **Artículo 1.- Establecimiento**

Se establece el certificado de profesionalidad a la ocupación de empleado administrativo de entidades financieras, perteneciente a la familia profesional de Seguros y Finanzas, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

### **Artículo 2.- Especificaciones del certificado de profesionalidad**

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el Anexo I.
2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el Anexo II, apartados 1 y 2.
3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el Anexo II, apartado 3.
4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje figuran en el Anexo II, apartado 4.

### **Artículo 3.- Acreditación del contrato de aprendizaje.**

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje, se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según al ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

### **Disposición transitoria única. Plazo de adecuación de los centros autorizados a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional**

Los centros autorizados para dispensar la Formación Profesional Ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el Anexo II, apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

### **Disposición final primera. Habilitación normativa.**

Se autoriza al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

### **Disposición final segunda. Entrada en vigor**

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del estado.

Dado en Palma de Mallorca a 6 de Septiembre de 1.996

JUAN CARLOS REY

EL MINISTRO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES  
JAVIER ARENAS BOCANEGRA

## **ANEXO I**

### Referente Ocupacional

# **I. REFERENTE OCUPACIONAL**

## **1. DATOS DE LA OCUPACIÓN**

### 1.1. Denominación:

Empleado administrativo de entidades financieras

### 1.2. Familia Profesional:

Seguros y Finanzas

## **2. PERFIL PROFESIONAL DE LA OCUPACIÓN**

### 2.1. Competencia General:

Atender y asesorar al cliente sobre la oferta de productos y servicios de su entidad, efectuando, tramitando, contabilizando y archivando las operaciones corrientes de banca, aplicando la operativa bancaria específica para cada una de ellas

### 2.2. Unidades de Competencia:

1. "Atender y asesorar a clientes y público en general de los productos de su entidad y de las operaciones corrientes de banca".
2. "Tramitar solicitudes de productos y servicios demandados por los clientes de la entidad".
3. "Contabilizar, seguir y archivar el proceso de las operaciones corrientes".

### 2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

#### Unidad de competencia 1: **ATENDER Y ASESORAR A CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS PRODUCTOS DE SU ENTIDAD Y DE LAS OPERACIONES CORRIENTES DE BANCA**

<b>REALIZACIONES PROFESIONALES</b>	<b>CRITERIOS DE EJECUCIÓN</b>
1.1. Atender consultas, proporcionando información que favorezca la relación entre el público y la entidad.	1.1.1. Disponiendo ordenadamente el puesto de trabajo, para que muestre un aspecto presentable al público. 1.1.2. Atendiendo y resolviendo las consultas o dudas que le plantean. 1.1.3. Orientando hacia la persona idónea la consulta o información solicitada. 1.1.4. Asegurando que la comunicación con el cliente se procede bajo los principios de la buena imagen que la entidad tiene establecidos.
1.2. Promocionar los productos y servicios ofertados por su entidad, ajustándose a las demandas del cliente para potenciar su comercialización.	1.2.1. Divulgando los productos y servicios que la entidad promociona regularmente. 1.2.2. Comunicando las novedades y cambios producidos en los productos y servicios de la entidad. 1.2.3. Informando de las condiciones y características de los productos y servicios ofertados. 1.2.4. Describiendo los requisitos necesarios para ser beneficiario de productos y servicios de la entidad. 1.2.5. Exponiendo los procesos que llevan consigo las operaciones a realizar por cada producto y servicio.
1.3. Recibir y canalizar las operaciones implícitas a cada producto y servicio, de sus clientes o de su superior jerárquico, recogiendo la documentación adecuada para su posterior tramitación.	1.3.1. Registrando y sellando adecuadamente las peticiones de cada operación y documentación aportada para justificar su entrada. 1.3.2. Solicitando la información oportuna para efectuar la operación. 1.3.3. Requiriendo la documentación pertinente para la realización de la operación. 1.3.4. Demandando de su superior autorización para la realización de la operación, si es preciso o confirmar su cumplimiento.

Unidad de competencia 2: **TRAMITAR SOLICITUDES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEMANDADOS POR LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>2.1. Realizar los preparativos necesarios para la aplicación de la operativa administrativa propia de cada demanda, examinando y revisando los documentos y solicitudes recibidos.</p>	<p>2.1.1. Clasificando y ordenando metódicamente solicitudes, peticiones y documentos de cada operación por tipo de producto y servicio.</p> <p>2.1.2. Vigilando que los documentos mercantiles aportados por el cliente se ajustan a la legislación vigente y a las normas internas establecidas en la entidad.</p> <p>2.1.3. Analizando los documentos propios de cada operación, para aplicar los impresos y modelos precisos, devolviendo aquellos que no procedan.</p> <p>2.1.4. Registrando los datos de cada operación en los impresos y modelos de documentos específicos de cada operación.</p>
<p>2.2. Tramitar las operaciones propias de cada producto y servicio de su entidad mediante procesos mecánicos o informáticos, disponiéndolas para su autorización.</p>	<p>2.2.1 Solicitando documentos diversos de medios de pago.</p> <p>2.2.2. Atendiendo las incidencias que se produzcan durante la tramitación.</p> <p>2.2.3. Preparando informes referentes a las operaciones propias de cada producto.</p> <p>2.2.4. Realizando los trámites oportunos de intermediación entre los sujetos y los organismos públicos.</p> <p>2.2.5. Trasladando la documentación precisa a otras oficinas o servicios centrales.</p>
<p>2.3. Transmitir y canalizar operaciones propias de cada producto y servicio, mediante procedimientos manuales o informáticos, para su inicio o cancelación.</p>	<p>2.3.1. Tomando ordenes de contratación de productos y servicios bancarios para su posterior realización.</p> <p>2.3.2. Recogiendo ordenes de traslado de títulos de otras entidades por cuenta de los clientes.</p> <p>2.3.3. Recogiendo ordenes de cancelación de productos y servicios previamente confirmadas y ajustadas a la normativa interna.</p>

<b>REALIZACIONES PROFESIONALES</b>	<b>CRITERIOS DE EJECUCIÓN</b>
	<p>2.3.4. Transmitiendo encargos relacionados con operaciones bancarias.</p> <p>2.3.5. Cumplimentando diversos medios de pago, previa autorización de sus superiores.</p> <p>2.3.6. Realizando aperturas y cancelación de cuentas bancarias previa autorización de sus superiores.</p>

Unidad de competencia 3: **CONTABILIZAR, SEGUIR Y ARCHIVAR EL PROCESO DE LAS OPERACIONES CORRIENTES Y ARCHIVAR**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>3.1. Ejecutar operaciones corrientes de cobros y pagos a solicitud del público en general y clientes de la entidad, mediante aplicación de la operativa contable vigente y siempre que estén dentro de sus atribuciones o previa autorización de sus superiores, para satisfacer las necesidades de los clientes.</p>	<p>3.1.1 Realizando cobros y pagos de efectivo con el terminal.</p> <p>3.1.2. Imputando en las cuentas de clientes los abonos y reintegros oportunos.</p> <p>3.1.3. Efectuando y compensando válidamente documentos y transferencias entre oficinas de su entidad y otras entidades.</p> <p>3.1.4. Operando puntualmente medios de pago, recibos, seguros sociales, impuestos u otros documentos a favor o contra cuentas de clientes.</p> <p>3.1.5. Solicitando movimientos y petición de saldos de cuentas.</p>
<p>3.2. Llevar a cabo operaciones de control interno y administración, ajustándose a la operativa interna de la entidad, para garantizar su correcta aplicación.</p>	<p>3.2.1. Reponiendo puntualmente efectivo, controlando saldos e incidencias y realizando el arqueo y cuadre de su cajero.</p> <p>3.2.2. Atendiendo diariamente el cajero automático y buzón de su oficina.</p> <p>3.2.3. Actualizando periódicamente ordenes de clientes en los ficheros correspondientes a cada operación.</p> <p>3.2.4. Calculando e imputando intereses y comisiones propias de cada operación.</p> <p>3.2.5. Enviando diariamente la correspondencia de clientes.</p>
<p>3.3. Contabilizar las operaciones corrientes realizadas mediante los procedimientos habituales, ajustándose a la operativa interna, para controlar los movimientos de la entidad.</p>	<p>3.3.1. Aplicando la valoración que corresponde a cada tipo de operación.</p> <p>3.3.2. Contabilizando las operaciones bancarias, incluidas las de bolsa y valores.</p> <p>3.3.3. Controlando la aplicación y en su caso modificación de las condiciones de cada operación bancaria en las cuentas de clientes.</p> <p>3.3.4 Contabilizando comisiones, intereses y gastos propios de cada operación en sus correspondientes cuentas contables.</p>

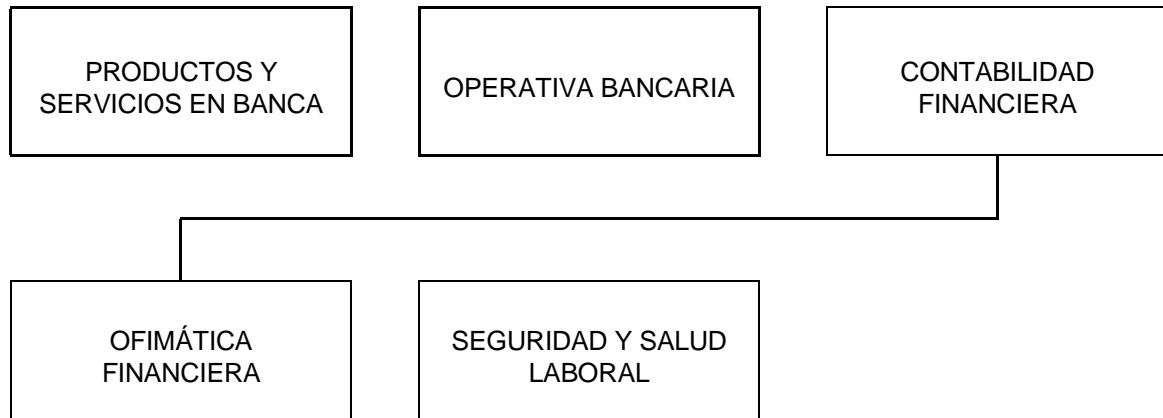
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>3.3.5. Elaborando el borrador diario contable de la oficina y comprobando el cuadro contable.</p>
<p>3.4. Seguir la evolución administrativa de las operaciones bancarias, controlando su correcta realización por tipos de productos y servicios, archivando los documentos propios de cada una al finalizar su proceso.</p>	<p>3.4.1. Consultando diariamente los listados, partes u otros instrumentos que reflejen las operaciones realizadas.</p> <p>3.4.2. Contrastando los datos incorporados con los recogidos por el sistema informático de la entidad.</p> <p>3.4.3. Comprobando que las condiciones y tipos de cuentas u otras especificaciones por tipo de operación se corresponden con los incorporados.</p> <p>3.4.4. Controlando altas y bajas de cuentas de depósitos.</p> <p>3.4.5. Custodiando hasta su archivo los documentos propios de cada operación.</p> <p>3.4.6. Archivando resguardos y documentos cancelados y pignorados.</p>
<p>3.5. Elaborar y mantener archivos de documentos y apuntes contables diarios mediante procedimientos que permitan un rápido acceso para su posterior búsqueda y consulta.</p>	<p>3.5.1. Actualizando el archivo de ordenes de domiciliación, clientes, transferencias u otro tipo de operaciones, productos y servicios.</p> <p>3.5.2. Eligiendo, de entre los diversos sistemas de archivo existentes, el que mejor se adapta al tipo de información y documentación existente.</p> <p>3.5.3. Custodiando el fichero de medios de pago hasta su recepción a los clientes.</p> <p>3.5.4. Adoptando las vías de acceso y formato de los archivos que mejor faciliten el acceso y visualización de la información.</p> <p>3.5.5. Realizando diariamente copias de seguridad de los ficheros informáticos.</p>

## **ANEXO II**

Referente Formativo

## II. REFERENTE FORMATIVO

### 1. ITINERARIO FORMATIVO



#### 1.1. Duración:

Contenidos prácticos:	225 horas
Contenidos teóricos:	225 horas
Evaluaciones:	25 horas
Duración total:	475 horas

#### 1.2. Módulos que lo componen:

1. Productos y Servicios en Banca
2. Operativa Bancaria
3. Contabilidad Financiera
4. Ofimática Financiera
5. Seguridad y Salud Laboral

## 2. MÓDULOS FORMATIVOS

### Módulo 1. PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BANCA

(Asociado a la U.C.: "Atender y asesorar a clientes y público en general de los productos de su entidad y de las operaciones corrientes de banca").

**Objetivo General del Módulo:** 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.

**Duración:** 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.1. Identificar la estructura, la función y las principales singularidades de las entidades financieras.	<p>1.1.1. Definir con precisión el concepto y la función económica de las entidades financieras.</p> <p>1.1.2. Interpretar los diferentes tipos y funciones de entidades financieras existentes.</p> <p>1.1.3. Describir la organización de una entidad financiera, especificando las relaciones básicas entre los elementos que la componen.</p> <p>1.1.4. Clasificar y caracterizar las funciones y tipos de oficinas bancarias.</p> <p>1.1.5. Diferenciar los puestos y funciones operativas de una oficina bancaria tipo.</p>
1.2. Reconocer, interpretar y calcular las diferentes operaciones y servicios bancarios más corrientes.	<p>1.2.1. Delimitar con precisión el concepto de operación bancaria.</p> <p>1.2.2. Diferenciar y clasificar los productos financieros asociados a operaciones de activo y operaciones de pasivo.</p> <p>1.2.3. Identificar los diferentes elementos personales de las operaciones bancarias, especificando sus relaciones básicas.</p> <p>1.2.4. Analizar los diferentes elementos formales de las operaciones bancarias, especificando sus relaciones básicas.</p> <p>1.2.5. Confeccionar una solicitud de operación o servicio bancario.</p> <p>1.2.6. Aplicar el manual de tarificación y obtener la liquidación final de una operación o servicio bancario.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.3. Interpretar operaciones de pasivo aplicando sus procedimientos básicos.</p>	<p>1.3.1. Describir con suficiente argumentación la función de las operaciones de pasivo.</p> <p>1.3.2. Interpretar las principales características de las operaciones de pasivo y su casuística más relevante.</p> <p>1.3.3. Aplicar los documentos básicos que requiere la apertura de una cuenta corriente.</p> <p>1.3.4. Interpretar el significado de los movimientos de una cuenta corriente tipo.</p> <p>1.3.5. Delimitar el concepto de cuenta a la vista y sus características.</p> <p>1.3.6. Calcular y aplicar la documentación básica que requiere una imposición a plazo fijo.</p> <p>1.3.7. Explicar el concepto de indisponibilidad y penalización y su casuística más habitual.</p> <p>1.3.8. Especificar los requisitos que hacen que un producto financiero esté altamente remunerado.</p> <p>1.3.9. Aplicar los documentos básicos que requiere una cuenta de alta remuneración.</p>
<p>1.4. Interpretar operaciones de activo aplicando sus procedimientos básicos.</p>	<p>1.4.1. Describir detalladamente la función de las operaciones de activo.</p> <p>1.4.2. Interpretar las principales características de las operaciones de activo y su casuística más relevante.</p> <p>1.4.3. Especificar los requisitos básicos para poder ser beneficiario de un préstamo hipotecario.</p> <p>1.4.4. Aplicar los documentos básicos que requiere un préstamo hipotecario.</p> <p>1.4.5. Especificar las diferencias de riesgo existente en un descuento de letras para clientes físicos o jurídicos.</p> <p>1.4.6. Aplicar los documentos básicos que requiere el descuento de letras en cada caso.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.5. Interpretar la filosofía y función de servicio de las entidades bancarias, dominando sus procedimientos básicos.</p>	<p>1.5.1. Delimitar la función de servicio de las entidades bancarias.</p> <p>1.5.2. Determinar las diferencias de servicio entre una muestra de entidades bancarias.</p> <p>1.5.3. Especificar los tipos de domiciliación existentes y su valor de servicio.</p> <p>1.5.4. Aplicar los documentos básicos que requieren diferentes tipos de domiciliaciones.</p>
<p>1.6. Aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente de entidades financieras.</p>	<p>1.6.1. Definir con precisión el concepto de cliente bancario.</p> <p>1.6.2. Identificar los elementos esenciales de una correcta atención y recepción de nuevos clientes.</p> <p>1.6.3. Distinguir los elementos esenciales de una correcta atención y recepción de clientes habituales.</p> <p>1.6.4. Simular los tipos de conducta y actitud ante una solicitud concreta de consulta o demanda.</p> <p>1.6.5. Simular un tipo de conducta y un tipo de actitud ante la presentación de una reclamación específica.</p> <p>1.6.6. Simular un tipo de conducta y actitud ante la demanda de un cliente problemático.</p> <p>1.6.7. Describir con suficiente argumentación y especificar los derechos de los clientes de entidades financieras.</p> <p>1.6.8. Identificar la principal casuística de errores de atención y servicio a clientes bancarios.</p>

Contenidos teórico-prácticos

- Las entidades financieras
  - Definición y concepto
  - Clases de entidades financieras y sus características.
  - bjetivos 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
- Las entidades Financieras
  - Dado un conjunto de empresas clasificar estas por tipo de entidades financieras, según sus objetivos
  - Dadas una serie de elementos correspondientes a una entidad financiera realizar un diagrama de la organización interna y externa de la misma.
  - Dadas 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

## Módulo 2. OPERATIVA BANCARIA

(Asociado a la U.C.: "Tramitar solicitudes de productos y servicios demandados por los clientes de la entidad").

**Objetivo General del Módulo:** 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.

**Duración:** 125 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2.1. Aplicar e interpretar la legislación y normativas básicas que regulan los diversos documentos bancarios para su posterior aplicación operativa.	2.1.1. Describir detalladamente y diferenciar los diferentes tipos de contrato mercantil. 2.1.2. Comparar las características y la función de la letra y el recibo. 2.1.3. Explicar las características y la función del cheque. 2.1.4. Determinar las características y la función del pagaré. 2.1.5. Estimar las operaciones bancarias que se pueden realizar a partir de una muestra de diversos documentos bancarios.
2.2. Realizar la tramitación, el cálculo y la tarificación de operaciones y servicios bancarios determinando su precio final.	2.2.1. Describir con suficiente argumentación los trámites básicos a realizar en una operación o servicio bancario. 2.2.2. Enumerar las normas básicas a tener en cuenta en una operación o servicio bancario. 2.2.3. Calcular la comisión estándar y los recargos de una tarificación de una transferencia tipo. 2.2.4. Aplicar el cuadro tipo de comisiones en una tarificación de una transferencia tipo. 2.2.5. Calcular la comisión estándar y los recargos de un supuesto de compensación de recibos. 2.2.6. Aplicar el cuadro tipo de comisiones en un supuesto de compensación de recibos. 2.2.7. Calcular la comisión de formalización y la comisión de riesgo en un supuesto de prestación de un aval.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	2.2.8. Aplicar el cuadro tipo de comisiones en un supuesto de prestación de un aval.
2.3. Identificar los contenidos y realizar contratos de operaciones y servicios bancarios siguiendo los procedimientos de cumplimentación formal y documental establecidos.	<p>2.3.1. Distinguir de forma argumentada las diferencias entre la solicitud y la propuesta de operación o servicio bancario.</p> <p>2.3.2. Describir detalladamente los elementos del contrato de un producto o servicio bancario.</p> <p>2.3.3. Explicar las diferentes modalidades de contratación y su casuística más relevante.</p> <p>2.3.4. Efectuar de forma manual el contrato modelo de una entidad tipo, sobre una cuenta a la vista.</p> <p>2.3.5. Llevar a cabo por ordenador el contrato modelo de una entidad tipo de solicitud de una tarjeta de crédito.</p> <p>2.3.6. Recabar información y redactar el contrato modelo a partir de una solicitud incompleta.</p> <p>2.3.7. Distinguir de forma argumentada las diferencias entre modelo de contrato y modelo de garantía de la operación.</p>
2.4. Realizar el seguimiento, actualización, anulación y/o cancelación de productos y servicios bancarios.	<p>2.4.1. Describir con detalladamente el proceso de seguimiento de las operaciones o servicios bancarios en una entidad bancaria tipo.</p> <p>2.4.2. Identificar y detallar el proceso de devolución de una operación bancaria tipo.</p> <p>2.4.3. Comprobar la idoneidad de la reclamación ante un supuesto de devolución de una operación bancaria tipo.</p> <p>2.4.4. Registrar la anulación de una operación bancaria y realizar su devolución.</p> <p>2.4.5. Definir y argumentar con precisión el concepto de cancelación de operación o servicio bancario y sus consecuencias.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	2.4.6. Redactar una notificación de cancelación ante un supuesto de cancelación de un servicio bancario.  2.4.7. Liquidar la cuenta ante una supuesta cancelación de un servicio tipo.  2.4.8. Redactar una notificación de impagados y morosos.

### Contenidos teórico-prácticos

- 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
- 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

### Módulo 3. CONTABILIDAD GENERAL

(Asociado a la U.C.: "Contabilizar, seguir y archivar el proceso de las operaciones corrientes").

**Objetivo General del Módulo:** Aplicar los métodos y procedimientos contables a las operaciones y servicios financieros correspondientes que expresen los hechos económicos de la entidad financiera.

**Duración:** 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3.1. Identificar la estructura, la función y las principales singularidades de la contabilidad financiera.	3.1.1. Definir y argumentar con precisión el concepto de contabilidad financiera. 3.1.2. Caracterizar los diferentes libros obligatorios y auxiliares de contabilidad. 3.1.3. Explicar el carácter y las funciones de cada libro de contabilidad 3.1.4. Argumentar el método contable de partida doble. 3.1.5. Identificar los asientos contables realizados a partir del método de partida doble ante un reintegro. 3.1.6. Describir detalladamente el proceso a seguir en la contabilización de una transferencia. 3.1.7. Precisar las prescripciones legales ante un supuesto de principio y fin de ejercicio contable.
3.2. Aplicar los asientos contables al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo.	3.2.1. Definir y argumentar con precisión, los tipos de cuentas clasificándolas según sus características. 3.2.2. Explicar y detallar los procedimientos para llevar cuentas. 3.2.3. Describir detalladamente y especificar el proceso a seguir ante un supuesto de entrega de una cantidad en efectivo como pago de una deuda. 3.2.4. Describir con suficiente argumentación el proceso contable a realizar en un supuesto de aceptación de una letra que se gira para el pago de una deuda. 3.2.5. Aplicar el método de partida doble en un supuesto de aceptación de una letra que se gira para el pago de una deuda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<p>3.2.6. Aplicar el método de partida doble ante un aumento de capital social.</p> <p>3.2.7. Explicar el carácter de la cuentas a utilizar en un supuesto de pago de una deuda con cheque contra cuenta corriente.</p>
<p>3.3. Reconocer la estructura y principales singularidades del sistema contable.</p>	<p>3.3.1. Describir y explicar las normas de valoración del P.G.C.</p> <p>3.3.2. Describir detalladamente la normalización contable.</p> <p>3.3.3. Determinar el carácter y la función reguladora del Plan General de Contabilidad (PGC).</p> <p>3.3.4. Describir detalladamente la estructura del Plan General de Contabilidad (PGC).</p> <p>3.3.5. Describir detalladamente los principios contables que incorpora el Plan General de Contabilidad (PGC) y sus funciones reguladoras.</p> <p>3.3.6. Determinar el cuadro de cuentas básicas del Plan General de Contabilidad (PGC).</p> <p>3.3.7. Distinguir cuándo se deben tener en cuenta los beneficios en un supuesto de contabilizar una serie de partidas de beneficios y otras de riesgos.</p> <p>3.3.8. Distinguir cuándo se deben contabilizar los riesgos ante el mismo supuesto.</p> <p>3.3.9. Diferenciar el grupo y título de cuentas del PGC en un supuesto de contabilización de los recursos propios de una empresa.</p> <p>3.3.10. Identificar los libros contables en que se reflejan las cuentas anuales.</p>

Contenidos teórico-prácticos

- 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
- 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 de 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 detalladamente 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.

#### Módulo 4. OFIMÁTICA FINANCIERA

(Asociado al perfil profesional)

**Objetivo General del Módulo:** 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.

**Duración:** 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4.1. Identificar la estructura y componentes físicos y lógicos de un sistema informático.	4.1.1. Identificar y caracterizar los elementos del ordenador: unidad de entrada, almacén de información, unidad central de procesos y unidad de salida.  4.1.2. Definir y argumentar con precisión los conceptos y elementos de "hardware" y "software" de un sistema informático y describir la relación que mantienen.  4.1.3. Distinguir y explicar las clases de memoria principal de un sistema informático.  4.1.4. Identificar los tipos de periféricos existentes y definir sus funciones y aplicaciones.
4.2. Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización de una aplicación informática de gestión financiera y/o bancaria.	4.2.1. Definir y argumentar con precisión los principales tipos de aplicaciones en informática bancaria y financiera.  4.2.2. Describir detalladamente la operativa de funcionamiento de las aplicaciones de la terminal bancaria.  4.2.3. Identificar y manejar las funciones y utilidades de la aplicación de gestión específica.  4.2.4. Identificar los comandos e instrucciones básicas para la operativa del sistema en cada una de sus fases.
4.3. Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización del equipo ofimático de una entidad financiera.	4.3.1. Definir detalladamente el concepto de ofimática, sus aplicaciones y funciones.  4.3.2. Describir detalladamente la operativa de funcionamiento del trabajo en red en una oficina bancaria.  4.3.3. Identificar y manejar las funciones y utilidades de equipos periféricos para garantizar diversos tipos de operaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<p>4.3.4. Identificar los comandos y aplicar y manejar las instrucciones requeridas para efectuar en la terminal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petición de saldo y movimientos</li> <li>▪ Transferencia electrónica de fondos</li> <li>▪ Abono y cargo en cuenta de recibos, letras y cheques</li> <li>▪ Cobros y pagos a través de dispensador</li> </ul> <p>4.3.5. Efectuar el cálculo de intereses a través de programas específicos.</p> <p>4.3.6. Confeccionar e imprimir pólizas y contratos utilizando el procesador de textos en red.</p>
<p>4.4. Organizar sistemas de almacenamiento de información que permitan su tratamiento convencional e informático.</p>	<p>4.4.1. Enumerar los diferentes tipos de archivos y argumentar sus diferencias.</p> <p>4.4.2. Organizar un sistema de clasificación y archivo a partir de una muestra de expedientes y solicitudes de diversa naturaleza.</p> <p>4.4.3. Aplicar una normativa tipo de vigencia y de confidencialidad a partir de una muestra de documentos bancarios.</p>
<p>4.5. Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de datos para registrar, consultar y editar datos y archivos de forma correcta.</p>	<p>4.5.1. Registrar datos en una base de soporte informático, utilizando correctamente los comandos necesarios sin cometer errores.</p> <p>4.5.2. Borrar, modificar y reordenar datos y archivos en una base de soporte informático, utilizando correctamente los comandos necesarios sin cometer errores.</p> <p>4.5.3. Efectuar una búsqueda en una base de soporte informático, utilizando correctamente los comandos necesarios sin cometer errores.</p> <p>4.5.4. Realizar copias de seguridad de archivos y ficheros en una base tipo.</p> <p>4.5.5. Imprimir un listado de etiquetas seleccionando los registros de una base tipo.</p>

## Contenidos teórico-prácticos

- 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
- 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.

## Módulo 5. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

(Asociado al perfil profesional)

**Objetivo General del Módulo:** 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.

**Duración:** 50 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
5.1. Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.	5.1.1. Prevenir la aparición de siniestros verificando la inexistencia de fuentes potenciales de los mismos.  5.1.2. Identificar los lugares y equipos de trabajo con anomalías, disfuncionamientos y riesgos para la protección y seguridad de las personas.  5.1.3. Comunicar de forma clara y concisa las anomalías observadas a los responsables y/o superiores jerárquicos.  5.1.4. Prevenir los accidentes observando el mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de su actividad.
5.2. Reconocer y analizar los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros con objeto de garantizar su adecuado mantenimiento y potencial utilización.	5.2.1. Clasificar siniestros en función de: naturaleza, importancia y características.  5.2.2. Identificar los materiales de prevención o actuación ante siniestros: extintores, sistemas de alarma, mangueras.  5.2.3. Reconocer el emplazamiento de los materiales o instalaciones de prevención, comprobando su adecuada situación.  5.2.4. Identificar y analizar las anomalías o disfuncionamientos en los sistemas de prevención, tomando en su caso las oportunas medidas correctoras.  5.2.5. Informar a los superiores jerárquicos y/o a los servicios técnicos las anomalías observadas en los dispositivos de alarma o prevención.  5.2.6. Recibir y comprender las informaciones dadas por los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	5.2.7. Transmitir las informaciones recibidas de los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia en la mayor brevedad posible.
5.3. Identificar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.	5.3.1. Analizar la importancia del siniestro en base a: tipo, grado y naturaleza del mismo.  5.3.2. Identificar ordenada y cronológicamente el procedimiento de actuación en caso de siniestros con: evacuación, fuegos, inundaciones...  5.3.3. Proponer actuaciones inmediatas e identificar las secuencias de medidas sanitarias básicas de primeros auxilios, que deben ser aplicadas en los accidentes más comunes de un establecimiento.
5.4. Identificar las condiciones higiénicosanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.	5.4.1. Identificar y evaluar las distintas zonas de riesgo higiénicosanitario en función de la caracterización y diferencias técnicas del establecimiento.  5.4.2. Identificar los fenómenos de degradación y definir sistemas de protección.  5.4.3. Analizar y evaluar las condiciones técnicoambientales del aire, luminosidad y condiciones acústicas.

#### Contenidos teórico-prácticos

- 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.
- 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.

### 3. REQUISITOS PERSONALES

#### 3.1. Requisitos del profesorado

- Nivel académico:
  - Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.
- Experiencia profesional:
  - Tres años de experiencia en la ocupación.
- Nivel pedagógico:
  - Formación metodológica en formación de formadores o experiencia docente.

#### 3.2. Requisitos de acceso del alumnado

- Nivel académico o de conocimientos generales:
  - Bachillerato, o bien FP1 o una cualificación de base equivalente.
- Experiencia profesional.
  - 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.
- Condiciones físicas:
  - Ausencia o superación de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

### 4. REQUISITOS MATERIALES

#### 4.1. Instalaciones

- 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.
- 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.).
  - Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

#### 4.2. Equipo y maquinaria

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

#### 4.3. 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.

#### 4.4. Material de consumo

- Soporte de registro de entrada y salida 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, ...)