

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(ADGN0208) COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (RD645/2011 de 9 de mayo)

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

| NIV. | Cualificación profesional de referencia   | Unidades de competencia |   | Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:  |
|------|---|-------------------------|---|---|
| 3    | ADG311_3 COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.<br><br>(RD 107/2008, de 1 de febrero). | UC0989_3                | Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3401.1010 Técnicos comerciales en entidad financiera</li> <li>• 3401.1010 Gestores/as comerciales de productos y servicios financieros.</li> <li>• 3401.1029 Técnicos/as de operativa interna de entidad financiera.</li> <li>• 3402.1022 Técnicos/as de apoyo en auditoría y/u operaciones financieras</li> <li>• 4113.1015 Empleados/as administrativos de entidades financieras.</li> <li>• 4441.1015 Cajeros/as de banca.</li> <li>• Teleoperador/a comercial de entidades financieras.</li> <li>• Asistente de intermediarios financieros.</li> </ul> |
|      |   | UC0990_3                | Gestionar y controlar las operaciones de caja   |   |
|      |   | UC0991_3                | Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros             |   |
|      |   | UC0992_3                | Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros |   |
|      |   | UC0233_2                | Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación  |   |

**Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional**

| <b>H. Q</b> | <b>Módulos certificado</b>   | <b>H. CP</b> | <b>Unidades formativas</b>   | <b>Horas</b> |
|-------------|--|--------------|--|--------------|
| <b>180</b>  | MF0989_3 Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros                                   | <b>200</b>   | <b>UF0524:</b> Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo | <b>80</b>    |
|             |  |              | <b>UF0525:</b> Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo                         | <b>70</b>    |
|             |  |              | <b>UF0526:</b> Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios        | <b>50</b>    |
| <b>120</b>  | MF0990_3 Gestión administrativa de caja  | <b>120</b>   | <b>UF0527:</b> Gestión y control administrativo de las operaciones de caja                                 | <b>50</b>    |
|             |  |              | <b>UF0528:</b> Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras                        | <b>70</b>    |
| <b>90</b>   | MF0991_3 Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros | <b>120</b>   | <b>UF0529:</b> Atención al cliente y tratamiento de consultas de servicios financieros                     | <b>70</b>    |
|             |  |              | <b>UF0530:</b> Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros                  | <b>50</b>    |
| <b>90</b>   | MF0992_3 Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros                     | <b>90</b>    |  | <b>90</b>    |
| <b>120</b>  | MF0233_2 Ofimática   | <b>190</b>   | <b>UF0319:</b> Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico       | <b>30</b>    |
|             |  |              | <b>UF0320:</b> Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos  | <b>30</b>    |
|             |  |              | <b>UF0321:</b> Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo   | <b>50</b>    |
|             |  |              | <b>UF0322:</b> Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales                                    | <b>50</b>    |
|             |  |              | <b>UF0323:</b> Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información                      | <b>30</b>    |
|             | MP0114: Módulo de prácticas profesionales no laborales   | <b>80</b>    |  |              |
| <b>600</b>  | <b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>   | <b>800</b>   | <b>Duración horas módulos formativos</b>   | <b>720</b>   |

| CRITERIOS DE ACCESO |  | PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES   |                                   |                             |
|---------------------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------|
|                     |  | Acreditación requerida   | Experiencia Profesional requerida |                             |
|                     |  |  | Con acreditación                  | Sin acreditación            |
| MF0989_3            | Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>  | 1 año                             | Imprescindible acreditación |
| MF0990_3            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>  | 1 año                             | Imprescindible acreditación |
| MF0991_3            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>  | 1 año                             | Imprescindible acreditación |
| MF0992_3            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente.</li> <li>Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente.</li> <li>Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos.</li> </ul> </li> <li>Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.</li> </ul> | 1 año                             | Imprescindible acreditación |
| MF0233_2            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>   | 1 año                             | 4 años                      |

| Espacio Formativo                 | Superficie m <sup>2</sup><br>15 Alumnos | Superficie m <sup>2</sup><br>25 Alumnos |
|-----------------------------------|---|---|
| Aula técnica de gestión e idiomas | 45                                      | 60                                      |

| Certificados de profesionalidad que deroga  |
|---|
| Empleado administrativo de entidades financieras. (RD 2025/1996 de 6 de septiembre) |
| Gestor comercial de servicios financieros (RD 2029/1996 de 6 de septiembre)         |