

**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.  (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> 15 Alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 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)