

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

# TECNICO DE OPERATIVA INTERNA EN OFICINAS FINANCEIRAS

[\[DATOS GENERALES DEL CURSO\]](#)

[\[DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO\]](#)

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. FAMILIA PROFESIONAL: SEGUROS Y FINANZAS.

ÁREA PROFESIONAL: FINANZAS

2. DENOMINACIÓN DEL CURSO: TÉCNICO DE OPERATIVA INTERNA EN OFICINAS FINANCIERAS

3. CÓDIGO: SFFN40

4. TIPO: DE CURSO: OCUPACIÓN

5. OBJETIVO GENERAL

Gestionar y supervisar la operativa interna de la oficina bancaria, utilizando las técnicas y procedimientos más adecuados a fin de aplicar y velar el cumplimiento de la normativa interna, mercantil y financiera, garantizar la organización eficiente de la oficina y la gestión de sus recursos humanos y materiales.

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:

- Normativa Interna, Mercantil y Financiera
- Organización Bancaria
- Gestión de Recursos de la Oficina
- Ofimática Financiera (módulo asociado al perfil)
- Seguridad y Salud Laboral (módulo asociado al perfil)

## 10. DURACIÓN:

Prácticas 250  
 Conocimientos teóricos 250  
 Contenidos relacionados con la profesionalidad 70  
 Evaluaciones 30  
 Total 600 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.

### 11.2. 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 y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## 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.
- Sistemas informáticos expertos: Aplicaciones financieras, cálculos financieros, sistema de gestión de oficina bancaria, etc., que pueden estar instalados en ordenador central y/o servidor de red.
- Agenda manual y/o electrónica.
- Calculadora.
- Manuales de operativa del conjunto de operaciones bancarias.
- Carpetas, manuales de productos y servicios bancarios.
- Juego de Circulares y Normas internas.
- Tarifario.
- Juego de modelos de impresos bancarios y documentos contractuales.

### **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, títex,...)
- 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 Gestión de Oficina Bancaria
- Correo electrónico.

## **DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO**

### **14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

NORMATIVA INTERNA, MERCANTIL Y FINANCIERA

### **15. OBJETIVO GENERAL:**

Identificar y reconocer la legislación mercantil y financiera así como la normativa de su entidad para vigilar su cumplimiento y ejercer la representación de la entidad en el ámbito de sus atribuciones y de los poderes conferidos.

### **16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

200 horas

### **17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:**

**A) Prácticas:**

- Legislación mercantil y financiera.
  - Bajo un supuesto dado, identificar las diferencias entre un contrato de arrendamiento de servicios y un contrato de préstamo.
  - Bajo un supuesto dado, enumerar las leyes y normas que regulan las operaciones bancarias.
  - Bajo un supuesto dado, explicar las diferentes funciones que cumplen la letra de cambio, el recibo, el cheque y el pagaré.
- Las normas internas de la entidad.
  - Bajo un supuesto dado, identificar los diferentes tipos de normas internas.
  - Ante una situación dada, enumerar las diferencias legales entre normas de la entidad y preceptos legales que regulan la actividad bancaria
  - Bajo una simulación explicar la documentación requerida en una operación de préstamo según la normativa interna y según la legislación vigente.
- La recepción y divulgación de las normas internas y legales entre la plantilla a su cargo.
  - Simulación de comunicación de normas a la plantilla.
  - Ante una situación dada, enumerar las diferencias entre los diferentes tipos de notificaciones e informaciones de normas internas.
  - Emisión simulada de una comunicación cambios en las tarifas a aplicar.
- La representación de la entidad.
  - Ante un supuesto dado, identificar los documentos en los que es imprescindible su firma.
  - Bajo una simulación dado, identificar la delegación de funciones entre componentes de su equipo.
  - Ante una simulación, explicar los diferentes tipos de representación de la entidad.

- B) Conocimientos Teóricos:

- Legislación mercantil y financiera.

Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal (L.O.R.T.A.D.)

Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios en la contratación bancaria.

Ley de Crédito al Consumo.

Ley sobre medidas de prevención del blanqueo de capitales.

Ley de Reforma Parcial y Adaptación de la Legislación Mercantil a las Directivas de la CEE.

Texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas.

Ley de responsabilidad limitada.

Ley cambiaria y del cheque.

Real Decreto 338/90, de 9 de marzo por el que se regula la composición y forma de utilización del N.I.F.

Escrituras sociales y de constitución de sociedades mercantiles. Código de Comercio.

Escrituras de poder. Código Civil.

El contrato mercantil

Cuentas Financieras. Orden Ministerial de 11 de diciembre de 1989.

- La normativa interna.
- Normas internas de aplicación de normas legales.
- Normas y circulares internas de notificación sobre tarifas a aplicar.
- Circulares sobre modificaciones en la tramitación de operaciones bancarias:
  - Cuentas a la vista.
  - Cuentas de Imposición a Plazo Fijo.
  - Giros y Transferencias.
  - Medios de pago.
  - Cobros y pago.
  - Títulos y valores.
  - Operaciones de Préstamo y Crédito.
  - Avals y Fianzas.
  - Cajas de Alquiler.

- La recepción y divulgación de la normativa.
  - Manuales de comunicación.
  - Normas internas sobre comunicación.
- La representación de la entidad.
  - Escrituras de poder
  - La delegación de facultades. Autorización.
  - La firma.

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

- Rigor en la aplicación y vigilancia del cumplimiento de la legislación y la normativa bancaria
- Discreción y responsabilidad en el manejo de datos e informaciones bancarias e internas de la entidad.

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

ORGANIZACIÓN BANCARIA

**15. OBJETIVO GENERAL:**

Identificar e interpretar la operativa bancaria para controlar y supervisar las operaciones bancarias de la oficina.

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

125 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:**

**A) Prácticas:**

- Control de las operaciones corrientes de la oficina.
  - Ante un supuesto dado, enumerar los elementos de las operaciones de pasivo distinguiendo las operaciones de pasivo.
  - Simulación de control y verificación de varias operaciones corrientes.
- El control de las operaciones de interés para la oficina.
  - Consulta y control de documentos propios de operaciones de activo y valores.
  - Simulación de verificación de condiciones de operaciones de activo.
  - Simulación de control y verificación de contratación de activos financieros.
  - Simulación de supervisión de operaciones de descuento bancario.
- El Servicio de Caja.
  - Bajo un supuesto dado determinar los pasos a seguir en el servicio de cajas de alquiler.
  - Simulación del control y supervisión de arqueo y cuadro de caja.
  - Simulación del control de giros y transferencias emitidas y recibidas en la oficina.
- La atención de incidencias y resolución de situaciones irregulares.
  - Determinación de los pasos a seguir con los impagados de la oficina.
  - Ante una situación dada comprobar de que se trata de un riesgo técnico.
  - Simulación de atención de reclamaciones con clientes por operaciones bancarias.
  - Simulación de gestión de incidencias contables con servicios centrales.
    - B) Conocimientos Teóricos:
- El Control de las operaciones corrientes de la oficina
  - Manuales de operativa técnica sobre operaciones corrientes
  - Tarifario de operaciones corrientes.
  - Catálogo contable de las operaciones corrientes.

- El Control de las operaciones de interés para la oficina.
  - Listados contables de operaciones bancarias
  - Documentos diarios de operaciones bancarias
  - Borradores diarios de operaciones contables
  - Manuales de operativa técnica de operaciones de activo
  - Manuales de operativa técnica de operaciones de títulos y valores
- El Servicio de Caja.
  - Manuales de operativa técnica del servicio de caja.
  - Manual de Cajeros automáticos.
  - Manual de cajas de alquiler.
- La atención de incidencias y resolución de situaciones irregulares.
  - Normas sobre resolución de incidencias.
  - Manual de deudores en mora.
  - Manual de contencioso.

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

- Iniciativa y respuesta ante los imprevistos que aparezcan y afecten a las operaciones bancarias.
- Capacidad de supervisión y control de las operaciones corrientes y de interés para la oficina bancaria.

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

GESTION DE RECURSOS DE LA OFICINA

**15. OBJETIVO GENERAL:**

Conocer y aplicar los métodos, técnicas y habilidades en gestión de Recursos Humanos y materiales de la oficina para garantizar el buen funcionamiento de la misma.

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

125 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:**

**A) Prácticas:**

- Los procedimientos de gestión de la seguridad y la gestión de los recursos materiales y técnicos de la oficina.
  - Cumplimentación de distintos tipos de medidas de seguridad
  - Comprobación de medidas de seguridad al cierre de la oficina.
  - Bajo un supuesto tipo, identificar los equipos ofimáticos de una oficina tipo.
  - Aplicación de los procedimientos para la dotación de mobiliario y sillería para la oficina.
  - Comprobación del cajero automático.
  - Simulación del procedimiento de pedido de material al almacén de la entidad.
  - Simulación de los procedimientos del control de mantenimiento de los equipos técnicos de una oficina tipo
- Los métodos de organización y administración de los medios materiales y humanos.
  - Planificar una plantilla óptima de una oficina tipo.
  - En un supuesto dado explicarla diferencia entre organización y administración.
  - Elaboración de un organigrama funcional tipo de una oficina bancaria.
  - Elaboración de un programa de formación básico de una oficina tipo.
- Los procedimientos de gestión en recursos humanos de la oficina.

- Enumeración de las diferencias entre política de personal y política de recursos humanos.
- Simulación de cumplimentación de un cuestionario para detectar el potencial de su equipo.
- Simulación de una evaluación del desempeño.
  - B) Conocimientos Teóricos:
- Los procedimientos de gestión de la seguridad y gestión de los recursos materiales y técnicos de la oficina.
  - Normas legales sobre seguridad en las entidades bancarias.
  - Manuales de equipos informáticos.
  - Manuales de programas informáticos.
  - Normas y circulares internas sobre equipamiento de oficinas bancarias tipo.
  - Manuales sobre los controles de mantenimiento de los equipos.
  - Normas internas sobre los procedimientos de pedidos de material.
- Los métodos de organización y administración de los medios materiales y humanos.
  - Los procedimientos de gestión en recursos humanos de la oficina.
  - La organización del trabajo (taylorismo, fordismo, enriquecimiento de tareas, el trabajo en grupos: los círculos de calidad,...)
  - Evaluación del potencial.
  - Evaluación del desempeño.
  - La rotación del personal.
  - Planes y Programas de Formación.

### **C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

- Comunicación y empatía con los empleados, resolviendo las demandas que se le presenten.
- Planificación y programación de actividades, a fin de estructurar de forma eficaz el funcionamiento de la oficina bancaria.
- Capacidad de mando y de motivación y conducción de personas y equipos de trabajo
- Capacidad de liderazgo y sentido de participación para llevar a cabo el adecuado intercambio de información con otros servicios de la empresa.

## 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.

