

# MÓDULOS FORMATIVOS Y ESPECIALIDADES SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS



<b>1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DE LA PROPUESTA FORMATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>4. PROPUESTA DE NUEVOS MÓDULOS Y ESPECIALIDADES .....</b>	<b>21</b>
4.1. Conclusiones de la formación disponible por puesto.....	21
4.2. Propuesta de módulos formativos.....	23

# 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DE LA PROPUESTA FORMATIVA

A partir del estudio de la transformación y evolución de los puestos de trabajo del sector Servicios Financieros llevado a cabo en la Fase 2 de los trabajos, se han identificado los siguientes puestos de trabajo, así como una aproximación de la evolución de los mismos.

Puestos de trabajo más demandados en la actualidad	Puestos de trabajo que pueden desaparecer	Puestos de trabajo que se están transformando
<ul style="list-style-type: none"><li>• Director/a financiero</li><li>• Responsable financiero</li><li>• Controller financiero</li><li>• Controller de gestión</li><li>• Responsable de Consolidación</li><li>• Account Manager servicios financieros / Gestor Comercial / Agente Financiero</li><li>• Asesor/a financiero/a</li><li>• Analista de riesgos</li><li>• Analista de seguridad de la información en entidad financiera</li><li>• Contable bancario</li><li>• Managing Director en banca de inversión</li><li>• Banquero privado</li><li>• Actuario de seguros</li><li>• Suscriptor</li><li>• Agente de seguros</li><li>• Mediador</li><li>• Perito de seguros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrativo de caja / Atención al cliente en bancos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analista de riesgos</li><li>• Todos los puestos de Oficina bancaria (administrativo de caja, gestor de particulares o de empresas, subdirector de oficina, etc.)</li><li>• Agente del call center (seguros)</li><li>• Asesor/a de seguros</li><li>• Gestor/a o tramitador/a de siniestros</li></ul>

## 2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO

A partir de la matriz de ocupaciones actuales del sector y de los perfiles profesionales, se ha realizado un análisis de la formación actual (certificados de profesionalidad y especialidades) disponibles en la actualidad para aquellos puestos que están en proceso de transformación o en riesgo de desaparición.

**TABLA 1. PUESTOS EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN**

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
Analista de riesgos	Grado o Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas, Economía o similares. Certificación EFPA y/o CFA. MBA en banca y finanzas.	Conocimiento en la regulación y normativa financiera vigente. Visión estratégica y de negocio. Nivel de inglés muy alto. Excelente manejo de ofimática.	Conocimiento sobre algoritmos de IA. Potencial la labor relacional de su trabajo.	Analizar y hacer una cuantificación precisa de los riesgos (en base a la liquidez de la empresa, deuda o falta de crédito) en los que se pueda ver expuesta la empresa en las operaciones financieras que se llevan a cabo en el día a día. Alta capacidad de análisis de los mercados bursátiles y financieros. Realizar un estudio de la evolución financiera, de la solvencia económica. Estar actualizado en la normativa vigente.	Trabajo en equipo y capacidad relacional con otras áreas de la empresa. Alta capacidad de gestión de información. Toma de decisiones.	- Financiación de empresas (630h)	- Riesgo en el segmento de empresas (20h) - Riesgos de crédito (45h) - Riesgos de crédito I (140h)
Todos los puestos de Oficina bancaria (administrativos, gestor de particulares o de empresas, subdirector de oficina, etc.)	Grado en ADE, Económicas / FP en Administración y Finanzas	Conocimientos de atención al cliente. Conocimientos de informática nivel usuario.	Uso de medios digitales y de las plataformas digitales del banco.	Funciones básicas del puesto (administrativas, gestión de la sucursal, atención al cliente, etc.)	Habilidades comunicativas Proactividad y perseverancia Tolerancia a la frustración y actitud de servicio.	- Comercialización y administración de productos y servicios financieros (800h)  - Actividades de gestión administrativa (880h)	- Banca electrónica y pagos electrónicos. Estrategia, operaciones y seguridad (120h) - Fundamentos de atención al cliente (35h)

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
Agente del call center (seguros)	Bachillerato	No requiere conocimientos adicionales	Uso de chatbots. Formación sobre inteligencia emocional y empatía para la atención al cliente.	Contestar y gestionar las llamadas telefónicas. Asesorar y responder a cualquier inquietud, duda o pregunta que los usuarios de algún servicio o consumidores de un producto/seguro puedan tener.	Habilidades comerciales Buena capacidad de comunicación Capacidad de persuasión, Alta orientación al cliente, Capacidad de adaptación y actitud positiva.	- Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados (730h)	- Atención de quejas y reclamaciones en el sector seguros (16h) - Atención al cliente y calidad del servicio (25h) - Atención telefónica a clientes y tratamientos de situaciones conflictivas (40h)
Asesor/a de seguros	Técnico en Actividades Comerciales	Conocimientos de atención al cliente. Manejo fluido en herramientas ofimáticas, Excel medio.	Uso de canales digitales para la gestión y atención al cliente. Uso de RPA e incorporación de automatizaciones en su trabajo diario.	Comercializar y vender productos de entidades aseguradoras, realizando el asesoramiento técnico al cliente durante la vigencia del contrato, y garantizando la gestión de la cartera de clientes y su fidelización a la entidad.	Habilidades comunicativas. Escucha activa y empatía. Trabajo por objetivos.	- Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados (730h)	- Avanzado en seguros. Comercialización de seguros (130h) - Avanzado en seguros. Conocimiento del sector y los productos (205h)
Gestor/a o tramitador/a de siniestros	Licenciatura en Derecho o similar	Conocimientos de atención al cliente. Manejo fluido en herramientas ofimáticas, Excel medio.	Uso de canales digitales para la gestión y atención al cliente. Uso de RPA e incorporación de automatizaciones en su trabajo diario.	El Gestor de Siniestros se encarga de la recepción y validación de la documentación necesaria para la tramitación de siniestros, así como la relación con el cliente. Es quien recibe la documentación necesaria para tramitar un siniestro. Realiza el envío de cartas a clientes para tramitación de siniestros (solicitud de documentación, seguimiento, cancelación, etc.) Proporciona atención telefónica de clientes: asesoramiento, gestión e	Capacidad analítica. Resolución y Organización. Habilidades de comunicación. Autonomía y proactividad Trabajo en equipo.	- Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados (730h)	- Tramitación de siniestros (80h) - Gestión de siniestros (30h)

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
				información tanto en la gestión de siniestros como en otros productos o campañas en curso. Actualiza la información en los sistemas de la compañía y realiza tareas administrativas y de gestión de cobros. También propone mejoras para el cliente, el equipo y el departamento.			

**TABLA 2. PUESTOS EN RIESGO DE DESAPARICIÓN**

Puestos	Perfil profesional						
	Formación requerida	Conocimientos complementarios	Conocimientos complementarios futuros	Competencias técnicas actuales	Competencias no técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidad identificados	Especialidades formativas identificadas
Administrativo de caja / Atención al cliente en bancos	Formación profesional en Administración y Finanzas	Conocimientos de informática nivel usuario.	No aplica	Funciones de atención al cliente, cobros, ingresos y gestión de cuentas.	Habilidades de comunicación y empatía. Orientación al cliente. Ganas de aprender.	- Comercialización y administración de productos y servicios financieros (800h)	- Fundamentos de atención al cliente (35h) - Atención al cliente extranjero en entidades bancarias (16h)

### 3. CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Las siguientes tablas detallan el objetivo y contenidos de la formación identificada (certificados de profesionalidad y especialidades) para cada puesto de trabajo en proceso de transformación.

#### ANALISTA DE RIESGOS:

- Certificados de profesionalidad:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración y gestión	Finanzas y seguros	Financiación de empresas	630	<p>Determinar las necesidades financieras de la empresa.</p> <p>Gestionar la información y contratación de los recursos financieros.</p> <p>Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.</p> <p>Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.</p>	<p>MF0498_3: Análisis contable y presupuestario. (120 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0333: Análisis Contable y Financiero. (50 horas)</li> <li>• UF0334: Contabilidad Previsional. (40 horas)</li> <li>• UF0335: Aplicaciones Informáticas de Análisis Contable y Presupuestos. (30 horas)</li> </ul> <p>MF0499_3: Productos, servicios y activos financieros. (140 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0336: Análisis del Sistema Financiero y Procedimientos de Cálculo. (40 horas)</li> <li>• UF0337: Análisis de Productos y Servicios de Financiación. (50 horas)</li> <li>• UF0338: Análisis de Productos y Servicios de Inversión. (50 horas)</li> </ul> <p>MF0500_3: (Transversal) Gestión de tesorería. (100 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0339: (Transversal) Análisis y Gestión de los Instrumentos de Cobro y Pago. (60 horas)</li> <li>• UF0340: (Transversal) Gestión y Control del Presupuesto de Tesorería. (40 horas)</li> </ul> <p>MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)</p>	<p>Director de Sucursal de Entidad Financiera.</p> <p>Técnico Superior en Contabilidad y/o Finanzas en general.</p> <p>Interventor de Empresa.</p> <p>Analista Presupuestario y/o de Riesgos. Técnico de Operativa Interna de Entidades Financieras.</p> <p>Técnico de Apoyo en Auditoría y/u Operaciones Financieras.</p> <p>Gestor de Solvencia y Cobros.</p>

## ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)</li> <li>• UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)</li> <li>• UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)</li> <li>• UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)</li> <li>• UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)</li> <li>MP0077: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Financiación de Empresas (80 horas)</li> </ul>	

- Especialidades formativas:

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Riesgo en el segmento de empresas	20	Adquirir conocimientos sobre la gestión de riesgos en las empresas mediante el análisis económico-financiero y cualitativo de las mismas y sus productos más habituales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El riesgo en el segmento de empresas.</li> <li>2. Características generales de las pymes y micropymes.</li> <li>3. Análisis cuantitativo (económico-financiero).</li> <li>4. Productos más habituales en empresas: descripción, análisis, formalización.</li> <li>5. Operaciones de circulante.</li> <li>6. Operaciones a medio/largo plazo.</li> <li>7. Operaciones de riesgo de firma.</li> <li>8. Características generales de la mediana y gran empresa.</li> <li>9. Productos más habituales en empresas: descripción, análisis, formalización.</li> </ol>
Riesgos de crédito	45	Adquirir conocimientos referentes a las operaciones y gestión del riesgo en los diferentes segmentos de empresa y en particulares, documentar adecuadamente las	<ol style="list-style-type: none"> <li>1: Gestión del riesgo en entidades financieras análisis cuantitativo de los intervinientes.</li> <li>2: El riesgo en el segmento de empresas. Pymes y Micropymes.</li> <li>3: El riesgo en el segmento de empresas. Mediana y gran empresa</li> <li>4: Seguimiento.</li> <li>5: Definición y tipología del riesgo en una entidad financiera.</li> <li>6: El riesgo en el segmento de particulares.</li> </ol>

## ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
		operaciones de riesgo y aplicar los distintos tipos de seguimiento.	
Riesgos de crédito I	140	Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para el análisis de los riesgos crediticios surgidos en la actividad diaria de las empresas, así como comprender el proceso de gestión del riesgo de una entidad financiera, y de los usos internos del capital económico para mejorar la asignación de los recursos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riesgo y análisis de riesgo.</li> <li>2. Función de riesgos en un banco.</li> <li>3. Tipos de procedimientos judiciales.</li> <li>4. Tipo de información a analizar según el tipo de cliente.</li> <li>5. Administración del crédito.</li> <li>6. Análisis del riesgo en empresas.</li> </ol>

### PUESTOS DE OFICINA BANCARIA (ADMINISTRATIVOS, GESTORES, ETC.):

- Certificados de profesionalidad:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración y gestión	Finanzas y seguros	Comercialización y administración de productos y servicios financieros	800	<p>Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.</p> <p>Gestionar y controlar las operaciones de caja.</p> <p>Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del</p>	<p>MF0989_3: Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros. (200 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0524: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo. (80 horas)</li> <li>• UF0525: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo. (70 horas)</li> <li>• UF0526: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. (50 horas)</li> </ul> <p>MF0990_3: Gestión administrativa de caja. (120 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0527: Gestión y control administrativo de las operaciones de caja. (50 horas)</li> <li>• UF0528: Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras. (70 horas)</li> </ul>	<p>Gestores/as comerciales de productos y servicios financieros.</p> <p>Técnicos/as de operativa interna de entidad financiera.</p> <p>Técnicos/as de apoyo en auditoría y/u operaciones financieras</p> <p>Empleados/as administrativos/as de entidades financieras.</p> <p>Cajeros/as de banca.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				cliente de servicios financieros. Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros. Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas)</li> <li>• UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)</li> </ul> MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas)</li> <li>• UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas)</li> <li>• UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas)</li> <li>• UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas)</li> <li>• UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas)</li> </ul> MP0114: Módulo de prácticas no laborales de comercialización y administración de productos y servicios financieros. (80 horas)	Teleoperador/a comercial de entidades financieras. Asistente de intermediarios financieros.
Administración y gestión	Administración y auditoría	Actividades de gestión administrativa	880	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. Realizar las gestiones administrativas de tesorería. Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos. Realizar registros contables. Introducir datos y textos en terminales informáticos en	MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas). <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas).</li> <li>• UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas).</li> <li>• UF0351: Aplicaciones informáticas de la gestión comercial (40 horas)</li> </ul> MF0979_2: (Transversal) Gestión operativa de tesorería. (90 horas) MF0980_2: (Transversal) Gestión auxiliar de personal. (90 horas) MF0981_2: Registros contables. (120 horas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0515: Plan General de Contabilidad. (90 horas)</li> <li>• UF0516: Aplicaciones informáticas de contabilidad. (30 horas)</li> </ul> MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos. (90 horas)	Empleados/as administrativos/as de contabilidad, en general. Auxiliar administrativo de cobros y pagos. Auxiliar administrativo de contabilidad. Auxiliar administrativo de facturación. Empleados/as administrativos/as comerciales, en general. Auxiliar administrativo comercial. Empleados/as administrativos/as de

## ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. Gestionar el archivo en soporte convencional e informático. Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos. (60 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas) • UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas) • UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas) • UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas) • UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas) MP0111: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades de gestión administrativa. (80 horas)	servicios de personal. Auxiliar administrativo del departamento de Recursos Humanos. Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta. Empleados/as administrativos/as, en general. Empleados/as administrativos/as con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes. Auxiliar administrativo de las distintas Administraciones Públicas

- Especialidades formativas:

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Banca electrónica y pagos electrónicos. Estrategia, operaciones y seguridad	120	Analizar la banca electrónica dentro de la estrategia global de las empresas financieras y adquirir conocimientos sobre los elementos comerciales, operacionales, tecnológicos y de seguridad que comprende la implementación de soluciones de Banca Electrónica.	1. LA BANCA ELECTRÓNICA Y LOS PAGOS ELECTRÓNICOS: DEFINICIÓN Y ELEMENTOS CLAVE. 1.1. La Información como Recurso Empresarial. 1.2. Definición de Banca Electrónica. 1.3. La Banca Electrónica y el Negocio de los Pagos Electrónicos. 2. CANALES ELECTRÓNICOS. 2.1. Canales Convencionales: Cajeros Automáticos, Banca Telefónica, Puntos de Venta, Web-Banking. 2.2. Canales 2.0: Mobile Banking, Electronic Bill Payment, Bank Relationship Management, MobileBanking. 3. MEDIOS DE PAGO. 3.1. Sistemas de Pago: Diferido, Inmediato y Pre-Pago. 3.2. Tarjetas Inteligentes.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			3.3. Estructura de los Sistemas de Tarjeta de Crédito y Débito. 4. ESTRATEGIA COMERCIAL EN BANCA ELECTRÓNICA. 4.1. Modelo Empresarial de la Banca Electrónica. 4.2. Diagnóstico Competitivo de los Negocio de Pagos Electrónicos. 4.3. Cadena de Valor de Banca Electrónica. 4.4. Estrategias de Negocios de Pagos Electrónicos. 4.5. Administración de Riesgos en Banca Electrónica. 5. OPERACIONES EN BANCA ELECTRÓNICA. 5.1. Disponibilidad y Calidad de los Servicios de Banca Electrónica. 5.2. Migración hacia canales electrónicos. 5.3. Servicio al Cliente y atención de reclamaciones. 5.4. Administración del Efectivo. 6. TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD. 6.1. Arquitectura Tecnológica de Banca Electrónica. 6.2. Seguridad en Banca Electrónica. 6.3. Fraude en Banca Electrónica.
Fundamentos de atención al cliente	35	Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención al el/la cliente/a diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.	1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I) 1.1. Definición de calidad y servicio. 1.2. Impacto de la calidad en el servicio. 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios 1.4. Estrategias de servicio. 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II) 2.1. La comunicación del servicio. 2.2. Normas de calidad del servicio. 2.3. A la conquista del cero defectos. 2.4. Medir la satisfacción del cliente

**AGENTE DEL CALL CENTER (SEGUROS):**

- Certificados de profesionalidad:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración y gestión	Finanzas y seguros	Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados	730	Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros. Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros. Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros. Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas. Tramitar los expedientes de siniestros. Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Manejar aplicaciones	MF2177_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. (40 horas) MF1796_3: (Transversal) Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (90 horas) MF2178_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. (40 horas) MF2179_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros. (30 horas) MF2180_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas. (40 horas) MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros. (50 horas) MF0991_3: (Transversal) Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas). • UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas) • UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas) • UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas) • UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas) • UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas) • UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas) MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)	Técnicos de seguros Empleados administrativos de seguros Asesor de seguros y reaseguros. Administrativo de seguros. Administrativo comercial de seguros. Comercial de seguros. Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros Inspector de seguros en entidades aseguradoras. Operador de atención al usuario de seguros. Operador de producción de seguros. Promotor comercial de seguros. Responsable de suscripción. Responsable de siniestros. Suscriptor de seguros. Teleoperador comercial de seguros. Tramitador de siniestros

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				ofimáticas en la gestión de la información y la documentación Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.	MP0386: Módulo de prácticas profesionales no laborables de Gestión administrativa y comercial de seguros y reaseguros privados (40 horas).	

• Especialidades formativas:

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Atención de quejas y reclamaciones en el sector seguros	16	Mejorar las competencias profesionales que se emplean en la gestión de quejas y reclamaciones en las empresas de seguros, así como comprender la importancia de la imagen de empresa y su relación con la calidad de servicio.	<p>1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR ASEGURADOR</p> <p>1.1. Características específicas del servicio.</p> <p>2. IMAGEN DE CALIDAD</p> <p>2.1. Fases en las que se proyecta.</p> <p>2.1.1. Comercialización.</p> <p>2.1.2. Emisión.</p> <p>2.1.3. Suplementos y modificaciones</p> <p>2.1.4. Gestión de cartera</p> <p>2.1.5. Atención al siniestro.</p> <p>3. ATRIBUTOS DE IMAGEN DE CALIDAD EN EL SEGURO</p> <p>3.1. Servicios al cliente</p> <p>3.2. Satisfacción del cliente</p> <p>3.3. Calidad en el servicio</p> <p>3.4. En busca de la excelencia</p> <p>4. ESTILOS DE INFLUENCIA</p> <p>4.1. Auto cuestionario.</p> <p>4.2. Estilos.</p> <p>4.3. Repercusiones en el cliente.</p> <p>4.4. Práctica adaptada al sector asegurador.</p> <p>5. PERSONAS VERSUS PROBLEMAS</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
			5.1. Inteligencia emocional aplicada a los asegurados 5.2. Identificar la posición e intereses del conflicto 5.3. Técnicas de mediación de conflictos 5.4. Diferenciar el problema de la persona 6. INTERESES Y POSICIONES, PERSONAS Y PROBLEMAS, PERCEPCIÓN, EMOCIÓN, COMUNICACIÓN 6.1. Resolución de quejas: aplicación práctica. 7. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN APLICADAS A RECLAMACIONES "TÍPICAS" DE SEGUROS 7.1. Lenguaje. 7.2. Escucha activa. 7.3. Asertividad. 7.4. Feedback 7.5. Empatía.
Atención al cliente y calidad del servicio	25	Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado	1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE 1.1. Todos somos clientes. 1.2. Principios de la atención al cliente. 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad. 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas. 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente. 1.6. Trato personalizado. 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 2.1. Planificación de la atención al cliente. 2.2. Organización de la atención al cliente. 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente. 2.4. Cliente interno y externo. 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente. 2.6. Potencial para el trato con clientes. 2.7. El profesional de la atención al cliente. 2.8. Cualificación, formación y motivación. 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes. 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación. 3.3. La acogida. 3.4. La escucha y empatía. 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita. 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 4.1. Entender cómo manejar las quejas.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
			4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones. 4.3. Enfoques para resolver la situación. 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva. 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.
Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas	40	Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.	1. LA COMUNICACIÓN 1.1. La comunicación. 1.2. El proceso de comunicación. 1.3. La comunicación telefónica. 1.4. Normas generales ante el teléfono. 1.5. La voz. 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA 2.1. Fases de las llamadas. 2.2. Escucha activa. 2.3. Las barreras comunicativas. 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO 3.1. Servicio de calidad a la ciudadanía. 3.2. El/la ciudadano/a como persona. 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS 4.1. Reclamaciones. 4.2. Desarrollo de la reclamación. 4.3. Respuesta a reclamaciones previas. 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS 5.1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente. 5.2. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes. 5.3. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización 5.4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual. 5.5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación. 5.6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente. 5.7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos. 5.8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos. 5.9 Manejar una situación conflictiva dada con un cliente

**ASESOR/A DE SEGUROS:**

- Certificados de profesionalidad:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración y gestión	Finanzas y seguros	Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados	730	<p>Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros. Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.</p> <p>Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros.</p> <p>Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros</p> <p>Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.</p> <p>Tramitar los expedientes de siniestros.</p> <p>Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.</p> <p>Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la</p>	<p>MF2177_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. (40 horas)</p> <p>MF1796_3: (Transversal) Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (90 horas)</p> <p>MF2178_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. (40 horas)</p> <p>MF2179_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros. (30 horas)</p> <p>MF2180_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas. (40 horas)</p> <p>MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros. (50 horas)</p> <p>MF0991_3: (Transversal) Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas)</li> <li>• UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)</li> </ul> <p>MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas)</li> <li>• UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas)</li> <li>• UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas)</li> <li>• UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas)</li> <li>• UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas)</li> </ul> <p>MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)</p> <p>MP0386: Módulo de prácticas profesionales no laborables de Gestión administrativa y comercial de seguros y reaseguros privados (40 horas).</p>	<p>Técnicos de seguros</p> <p>Empleados administrativos de seguros Asesor de seguros y reaseguros. Administrativo de seguros. Administrativo comercial de seguros. Comercial de seguros. Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros</p> <p>Inspector de seguros en entidades aseguradoras.</p> <p>Operador de atención al usuario de seguros.</p> <p>Operador de producción de seguros. Promotor comercial de seguros. Responsable de suscripción. Responsable de siniestros. Suscriptor de seguros. Teleoperador comercial de seguros. Tramitador de siniestros</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				documentación Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.		

• Especialidades formativas:

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Avanzado en seguros. Comercialización de seguros	130	Adquirir los conocimientos relativos al procedimiento, definición y elementos personales y materiales del contrato de seguro, aplicar sus aspectos técnicos, analizar en qué consiste la actividad de mediación y adquirir los conocimientos relativos al plan de marketing en el sector asegurador y al derecho mercantil.	1. Introducción al seguro. 2. Mediación de seguros 3. Márketing del seguro 4. Fundamentos del derecho mercantil.
Avanzado en seguros. Conocimiento del sector y los productos	205	Definir el contrato de seguro, tratando los elementos personales y materiales de dicho contrato, y aplicar correctamente los aspectos técnicos del mismo, conociendo las normas generales sobre el Consorcio de Compensación de Seguros	1. Introducción al seguro. 2. Tipos de seguro I. 3. Tipos de seguro II. 4. Tipos de seguro III. 5. Tipos de seguros IV.

**GESTOR/A O TRAMITADOR/A DE SINIESTROS:**

- Certificados de profesionalidad:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración y gestión	Finanzas y seguros	Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados	730	Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros. Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros. Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros. Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros. Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas. Tramitar los expedientes de siniestros. Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación Comunicarse en una	MF2177_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. (40 horas) MF1796_3: (Transversal) Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (90 horas) MF2178_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. (40 horas) MF2179_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros. (30 horas) MF2180_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas. (40 horas) MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros. (50 horas) MF0991_3: (Transversal) Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas). • UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas) • UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas) • UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas) • UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas) • UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas) • UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas) MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)	Técnicos de seguros Empleados administrativos de seguros Asesor de seguros y reaseguros. Administrativo de seguros. Administrativo comercial de seguros. Comercial de seguros. Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros Inspector de seguros en entidades aseguradoras. Operador de atención al usuario de seguros. Operador de producción de seguros. Promotor comercial de seguros. Responsable de suscripción. Responsable de siniestros. Suscriptor de seguros. Teleoperador comercial de seguros. Tramitador de siniestros

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DEL CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
				lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.	MP0386: Módulo de prácticas profesionales no laborables de Gestión administrativa y comercial de seguros y reaseguros privados (40 horas).	

• Especialidades formativas:

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Gestión de siniestros	30	Identificar los aspectos de la tramitación de siniestros, cumplimentar los documentos en la tramitación y tener nociones de los distintos procedimientos judiciales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El concepto de siniestro.</li> <li>2. La declaración del siniestro.</li> <li>3. La gestión administrativa del siniestro.</li> <li>4. Estimación de daños.</li> <li>5. La liquidación y pago de siniestros.</li> <li>6. El siniestro consorciable.</li> <li>7. La vía judicial en la resolución de siniestros.</li> </ol>
Tramitación de siniestros	80	Aplicar los métodos y procedimientos de tramitación y gestión administrativa de siniestros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El concepto de siniestro</li> <li>2. La declaración del siniestro</li> <li>3. La gestión administrativa del siniestro</li> <li>4. Estimación de daños</li> <li>5. La liquidación y pago de siniestros</li> <li>6. El siniestro consorciable</li> <li>7. La vía judicial en la resolución de siniestros</li> </ol>

## 4. PROPUESTA DE NUEVOS MÓDULOS Y ESPECIALIDADES

### 4.1. Conclusiones de la formación disponible por puesto

PUESTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUALES
Analista de riesgos	La inteligencia artificial va a hacer un cambio en los procesos de las entidades bancarias. Sólo el 15 por ciento del riesgo de crédito, hoy en día, se analiza a través de algoritmos, los risk analytics, pero se estima que en 2025 esta cantidad aumente hasta el 40 por ciento. Por ello, los analistas de riesgos tendrán que ampliar su conocimiento en esta área y aprender a convivir con la tecnología, así como potencial la parte de labor relacional de su trabajo; que supone un valor añadido respecto a los robots.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de la IA en el mercado financiero y, en concreto, en el análisis de riesgos financieros</li> <li>• Formación para la Interpretación de algoritmos de IA</li> </ul>
Todos los puestos de Oficina bancaria (administrativos, gestor de particulares o de empresas, subdirector de oficina, etc.)	Los empleados de las oficinas de los bancos tendrán que aprender a utilizar medios digitales y las plataformas digitales del banco para orientar y ayudar a los clientes que sigan atendiendo a la oficina para realizar operaciones o transacciones que ya no se pueden hacer personalmente, sino a través de las apps.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La oferta formativa actual está actualizada y no presenta carencias de cara al proceso de transformación de estos perfiles.</li> </ul>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

PUESTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUALES
Agente del call center (seguros)	<p>La industria de seguros ha incorporado chatbots en ciertos procesos, como el de atención al cliente a través de call centers. Se prevé que casi el 75% de las conversaciones en interacciones conversacionales en la industria de seguros puede llegar a automatizarse. Sin embargo, aunque los modelos de IA han llegado a resolver consultas a preguntas frecuentes, no son capaces de analizar sentimientos e interacciones. Por ello, en determinadas gestiones como situaciones de siniestros delicadas, será esencial que los agentes del call center potencien el servicio humano para lograr la excelencia en la satisfacción de sus clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se identifican carencias en la oferta formativa para el perfil de agente de call center asegurador.</li> </ul>
Asesor/a de seguros Gestor/a o tramitador/a de siniestros	<p>El 72% de las compañías aseguradoras han lanzado algún proyecto o iniciativa de RPA durante 2020. Esta revolución robótica facilita los procesos de renovación, cancelación y cotización de pólizas, suscripciones y procedimientos de reclamación. Para los asesores de seguros y los gestores/tramitadores de siniestros, las automatizaciones de los flujos de trabajo rutinario reducen su carga de trabajo y el coste de las operaciones. Cada vez más, las tareas repetitivas las harán los robots y los empleados se podrán centrar en otras tareas que aporten más valor a la empresa.</p> <p>Adicionalmente, gestionar una nueva póliza, actualizar cualquier información personal o dar de baja el seguro son acciones cotidianas que ya se pueden resolver mediante el contacto online o por teléfono, en casi todas las compañías, sin tener que visitar presencialmente las oficinas o sucursales. Los especialistas en asesorar acerca de seguros o en tramitar siniestros tendrán que hacer uso de los nuevos canales para proporcionar un servicio más rápido y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación sobre RPA y automatización en los procesos.</li> <li>• Formación sobre nuevos canales digitales, herramientas colaborativas y habilidades de comunicación a distancia.</li> </ul>

## 4.2. Propuesta de módulos formativos

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
<b>Analista de riesgos</b>	La oferta formativa orientada al análisis de riesgos es muy amplia a nivel técnico. Sin embargo, no incluye los avances en materia tecnológica que van a permitir facilitar y acelerar el trabajo de los analistas. En concreto, sería necesario incluir formación sobre Inteligencia Artificial, su aplicación en el mercado financiero y, en concreto, en el análisis de riesgos financieros. Por este motivo, se propone lanzar una <b>nueva especialidad formativa “La IA aplicada al análisis de riesgos financieros” de 25 horas de duración.</b>

PROPUESTA FORMATIVA
<b>Nombre de la especialidad:</b> INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA AL ANÁLISIS DE RIESGOS FINANCIEROS
<b>Contexto:</b> En materia de análisis de riesgos, la introducción de la Inteligencia Artificial (IA) es ya una necesidad en todas las fases del proceso de decisiones: análisis, diagnóstico, decisión y evaluación. La IA va a ayudar a mejorar y agilizar los procedimientos liderados por los expertos de análisis de riesgos. Es muy relevante que los profesionales adquieran conocimientos sobre la IA aplicada al sector, para poder apoyarse en este avance tecnológico y tomar mejores decisiones.
<b>Objetivos del curso:</b> Dotar a los profesionales de conocimientos sobre el potencial de la inteligencia artificial en el sector, así como para la correcta aplicación de la IA en el análisis de riesgos.
<b>Dirigido a:</b> analistas de riesgos
<b>Duración:</b> 25 horas
<b>Contenidos formativos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la inteligencia artificial (5h)</li> <li>2. El papel de la inteligencia artificial en el mercado financiero (2h)</li> <li>3. Análisis de riesgos: la IA como facilitadora para el proceso de decisiones (8h)</li> <li>4. Análisis de riesgos: la IA como analista y decisor (10h)</li> </ol>

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
<p><b>Todos los puestos de Oficina bancaria (administrativos, gestor de particulares o de empresas, subdirector de oficina, etc.)</b></p>	<p>Para los perfiles de oficina bancaria, se propone <b>que cursen la especialidad formativa “Banca electrónica y pagos electrónicos. Estrategia, operaciones y seguridad” (120h) disponible actualmente</b>, de tal manera que obtengan el conocimiento necesario para poder orientar a los clientes en todos los trámites y operaciones que tengan que realizar a través de plataformas digitales (como la app) o medios automáticos (cajeros). Para ello, sería necesario <b>priorizar este curso en la oferta formativa y sensibilizar a los puestos en las entidades bancarias.</b></p>

PUESTO	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
<p><b>Agente del call center (seguros)</b></p>	<p>Actualmente, la formación que se imparte al personal de atención al cliente telefónico (call center) es muy amplia y está actualizada.</p> <p>Por un lado, se imparte una especialidad formativa concreta del sector asegurador “Atención de quejas y reclamaciones en el sector seguros”, con módulos que van a favorecer la transformación del perfil, tales como “Inteligencia emocional aplicada a los asegurados”.</p> <p>Adicionalmente, se ofrecen formaciones genéricas de atención al cliente que también recogen recursos relacionados con la empatía, asertividad, escucha activa, habilidades de comunicación; aspectos que sin duda marcan la diferencia entre el servicio humano y el servicio de sistemas robotizados, que aseguran un aporte de valor adicional del personal respecto a los chatbots o buscadores de voz.</p> <p>Se considera que la oferta formativa actual es muy completa y va a facilitar el proceso de transformación. Por ello, no se propone ninguna ampliación en la oferta formativa.</p>

PUESTOS	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN
<p><b>Asesor/a de seguros</b> <b>Gestor/a o tramitador/a de siniestros</b></p>	<p>En ambos casos, la oferta formativa facilita información sobre el sector, los tipos de seguros y ayuda a profundizar en las labores y funciones concretas de cada una de las especialidades. Sin embargo, no incluye formación sobre las automatizaciones en los procesos, el RPA o los nuevos canales digitales de comunicación con los clientes. Como ambos puestos comparten el mismo Certificado de Profesionalidad, se propone <b>incluir dos módulos en el CP de "Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados"</b> para dotar a los perfiles de asesores de seguros y gestores/tramitadores de siniestros de conocimientos y competencias en dicha materia.</p>

PROPUESTA FORMATIVA
<p><b>Nombre del Certificado de Profesionalidad:</b> Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados</p>
<p><b>Unidades de competencia:</b>                      Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.                      Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.                      Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros.                      Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros                      Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.                      Tramitar los expedientes de siniestros.                      Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.                      Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación                      Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.</p>

**Dirigido a:** Técnicos de seguros. Empleados administrativos de seguros. **Asesor de seguros y reaseguros.** Administrativo de seguros. Administrativo comercial de seguros. Comercial de seguros. Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros. Inspector de seguros en entidades aseguradoras. Operador de atención al usuario de seguros. Operador de producción de seguros. Promotor comercial de seguros. Responsable de suscripción. **Responsable de siniestros.** Suscriptor de seguros. Teleoperador comercial de seguros. **Tramitador de siniestros**

**Duración:** 730h de duración actual, 760h con los nuevos módulos propuestos.

**Contenidos formativos:**

MF2177\_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. (40 horas)

MF1796\_3: (Transversal) Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (90 horas)

MF2178\_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. (40 horas)

MF2179\_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros. (30 horas)

MF2180\_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas. (40 horas)

MF2181\_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros. (50 horas)

**Nuevo módulo: Automatización y RPAs en los procesos de contratación, gestión y tramitación (10 horas)**

MF0991\_3: (Transversal) Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas).

• UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas)

• UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)

• **Nuevo módulo: Atención al cliente a través de medios digitales (20 horas)**

MF0233\_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)

• UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas)

• UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas)

• UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas)

• UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas)

• UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas)

MF0992\_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)

MP0386: Módulo de prácticas profesionales no laborables de Gestión administrativa y comercial de seguros y reaseguros privados (40 horas).