

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	GESTION DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS	Duración	90
Código	MF1793_3		
Familia profesional	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		
Área profesional	Finanzas y seguros		
Certificado de profesionalidad	MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Gestión de acciones comerciales de la actividad de la mediación.	Duración	50
	Gestión de la captación de la clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros		30
	Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros (Transversal)		90
	Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro.		40
	Asistencia técnica en siniestros		50
	Dirección y gestión de auxiliares externos		30
	Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros(Transversal)		70
	Tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros (Transversal)		50
	Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (Transversal)		30
	Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (Transversal)		30
	Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (Transversal)		50
	Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (Transversal)		50
	Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (Transversal)		30
Módulo de prácticas profesionales no laborales		40	

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1793_3 Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS
Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la estructura organizativa y los procesos administrativos habituales de empresas de mediación de seguros y/o reaseguros, de acuerdo con sus distintas formas jurídicas, tipo de mediación y normativa aplicable.

CE1.1 Identificar los tipos de mediadores así como las distintas estructuras organizativas que se pueden dar en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, en función de sus características, formas jurídicas, y normativa reguladora aplicable.

CE1.2 Relacionar los derechos, obligaciones, prohibiciones y responsabilidades de cada uno de los tipos de mediadores de acuerdo con la normativa aplicable.

CE1.3 Identificar las funciones y principales actividades que se pueden presentar en la actividad habitual de mediación de seguros y/o reaseguros representando los organigramas más habituales.

CE1.4 A partir de un supuesto en el que se proporciona información debidamente caracterizada sobre las actividades habituales en distintas empresas de mediación de seguros:

- Representar el organigrama de los distintos departamentos de la empresa.
- Deducir el tipo de mediación y forma jurídica más convenientes para la empresa.
- Identificar las distintas áreas y relaciones funcionales entre las mismas.
- Definir los procesos administrativos en cuanto a características y normas aplicables.
- Detectar estructuras alternativas o ámbitos de mejora en la organización dada.

C2: Elaborar el plan estratégico y operativo de diferentes tipos de empresas de mediación de seguros y/o reaseguros tipo, definiendo los objetivos a alcanzar, y estrategias y acciones a ejecutar, en las distintas áreas funcionales.

CE2.1 Distinguir las partes integrantes de un plan de actividades empresarial operativo y un plan estratégico.

CE2.2 Identificar las principales variables –económicas, socio-demográficas, tecnológicas, legales, otras–, y estructura competitiva del entorno asegurador español y europeo, y su repercusión en la mediación de seguros.

CE2.3 Explicar las características y tipos de políticas u objetivos en empresas tipo de mediación de seguros –rentabilidad, consolidación de carteras, otras–, las distintas estrategias para su consecución y su aplicación en el programa de actividades.

CE2.4 Describir las variables de marketing –servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras– y su aplicación en el programa de actividades de una empresa de mediación de seguros.

CE2.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de constitución de una empresa cuya actividad es la mediación de seguros:

- Identificar las variables del entorno que le afectan distinguiendo entre oportunidades y amenazas.
- Explicar las decisiones que se derivan de las oportunidades y amenazas detectadas.
- Establecer los objetivos de la empresa dada su situación en relación al entorno.
- Definir las estrategias y acciones de marketing a emprender para la consecución de los objetivos propuestos.

CE2.6 A partir de supuestos suficientemente caracterizados, y teniendo en cuenta las empresas de mediación de seguros del entorno:

- Distinguir los distintos productos de seguros y servicios prestados por las distintas empresas de mediación, identificando las características diferenciadoras de los mismos.
- Identificar las acciones comerciales de comunicación y promoción establecidas por las empresas del entorno.
- Determinar los mecanismos más adecuados de resolución de conflictos, quejas y reclamaciones de clientes en función de la información suministrada.
- Proponer las acciones a llevar a cabo en función del tipo de empresa de mediación, en relación con los objetivos propuestos, y la información obtenida del entorno.

C3: Aplicar las técnicas presupuestarias y de análisis económico-financiero en un plan de negocio o proyecto de empresa de mediación de seguros, detectando desviaciones y determinando su viabilidad y rentabilidad.

CE3.1 Identificar la información económico-financiera y sus documentos soporte –libros-registro– en empresas de mediación de seguros de acuerdo con su forma jurídica –persona física o jurídica–, y normativa aplicable.

CE3.2 Relacionar con precisión las principales partidas de ingresos y gastos habituales en el negocio de mediación de seguros y reaseguros, y su reflejo contable.

CE3.3 Definir las distintas técnicas de estimación de rentabilidad, productividad y evolución de cifra de negocio en empresas de mediación de seguros –ratios, diferencias, comparaciones con el sector, otras–.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados en los que se aporta información económico-financiera del desarrollo de la actividad de una empresa de mediación de seguros, y del sector:

- Distinguir entre las distintas masas patrimoniales del balance.
- Agrupar las distintas masas patrimoniales convenientemente.
- Calcular los ratios de productividad y rentabilidad de la empresa, y establecer comparaciones entre los mismos y con los del sector.
- Explicar la situación financiera de la empresa a la vista de los resultados, detallando los ámbitos de mejora.

CE3.5 Identificar las características de las principales técnicas presupuestarias de previsión de ingresos y gastos.

CE3.6 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado con datos económicos y financieros de una empresa de mediación de seguros, y del sector:

- Calcular las previsiones de ingresos.
- Calcular las previsiones de gastos.
- Elaborar la cuenta de pérdidas y ganancias previsional.
- Elaborar el patrimonio previsional.
- Determinar los flujos de caja o «cash flow».
- Confeccionar el presupuesto de operaciones, inversiones, tesorería, u otros propuestos.

CE3.7 Identificar las características de las principales técnicas y sistemas de control de gestión presupuestaria y las posibles desviaciones detectadas y sus causas.

CE3.8 A partir de datos suficientemente caracterizados del desarrollo de una actividad de mediación de seguros, y de los indicadores previstos:

- Explicar las características del método o sistema de control presupuestario más conveniente de acuerdo con la información disponible.
- Aplicar el método de control presupuestario en función de las características definidas.

- Calcular las desviaciones entre los datos facilitados y los indicadores obtenidos.
- Explicar las posibles causas de las desviaciones detectadas.
- Determinar las posibles actuaciones correctoras de acuerdo con las desviaciones cuantificadas y sus causas.

C4: Aplicar las técnicas de organización y contratación de servicios, recursos y medios materiales en la actividad de una empresa de mediación de seguros tipo, determinando su distribución entre las distintas actividades programadas y diferenciando los tipos de aprovisionamiento y contratación posibles.

CE4.1 Identificar los recursos materiales, servicios y suministros habituales en empresas de mediación de seguros tipo de acuerdo con sus organizaciones internas, procesos definidos y acciones a realizar.

CE4.2 Relacionar las ventajas e inconvenientes, así como los costes, de las distintas formas de provisión de los medios materiales, servicios y suministros tales como compra a proveedores, alquiler, prestación de servicios.

CE4.3 Precisar las características de los distintos tipos de contratos mercantiles relacionados con la provisión de recursos y medios materiales, y servicios, de acuerdo con la normativa vigente.

CE4.4 En un supuesto suficientemente caracterizado en el que se propone un programa de actividades para una empresa de mediación de seguros:

- Determinar las técnicas o formas de asignación y reposición de los recursos adecuados a la información disponible, y al tipo de mediación de seguros.
- Establecer las necesidades de medios materiales y servicios para su desarrollo.
- Escoger la forma y parámetros de aprovisionamiento de los recursos materiales que resultan más eficiente.
- Identificar las formas de contratación de los medios materiales y/o servicios más ventajosas para la empresa, atendiendo a la normativa vigente.
- Asignar los recursos por áreas o programas de acuerdo con los objetivos y la temporalización establecida.

CE4.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de organización y contratación de servicios, recursos y medios materiales en la actividad de una empresa de mediación de seguros tipo:

- Identificar las normas aplicables de sostenibilidad y protección del medioambiente.
- Definir el protocolo de actuación con los recursos materiales desechables, residuos, u otros, teniendo en cuenta las normas identificadas.

C5: Determinar estrategias de motivación y planes de desarrollo profesional de personas a cargo, de acuerdo con la cultura de una empresa de mediación de seguros tipo.

CE5.1 Identificar y explicar los distintos estilos de dirección aplicables a un equipo de trabajo de una empresa tipo de mediación de seguros, distinguiendo los prototipos culturales de las empresas y su influencia.

CE5.2 Establecer las ventajas e inconvenientes de cada uno de los distintos sistemas de remuneración existentes.

CE5.3 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado determinar el sistema de remuneración óptimo a cada miembro de una empresa de mediación de seguros tipo.

CE5.4 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado de una empresa de mediación de seguros realizar un análisis comparativo entre el perfil de los miembros del equipo de trabajo –rasgos psicológicos– y la cultura de la empresa –rasgos culturales–.

CE5.5 Describir las competencias personales del puesto: comunicar, empatizar, escuchar, ofrecer confianza y fiabilidad, asumir riesgos, ser tolerante ante la frustración, tener control del estrés, ser equilibrado, ser ecuánime y tomar decisiones, entre otros.

CE5.6 Analizar los sistemas de dirección por objetivos en cuanto a: definición de objetivos, responsabilidades, competencias personales, plazos, motivación, apoyo técnico-emocional y toma de decisiones distinguiendo las desventajas y los beneficios que genera de una empresa de mediación de seguros.

CE5.7 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado realizar un análisis comparativo entre el perfil de los miembros del equipo de trabajo y los objetivos de la empresa de mediación de seguros.

CE5.8 Identificar sistemas de evaluación del desempeño aplicando herramientas de control y de comunicación óptimas para con los miembros del trabajo de una empresa de mediación de seguros.

CE5.9 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, donde se indique el resultado del seguimiento de un equipo de trabajo de una empresa de mediación de seguros:

- Analizar y evaluar la actuación de los miembros del equipo de trabajo.
- Determinar las actuaciones concretas a realizar con cada uno de los miembros del equipo de trabajo en función del análisis y de los datos observados.

CE5.10 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, donde se facilite un informe sobre los resultados obtenidos por los miembros de un equipo de trabajo de una empresa de mediación de seguros:

- Clasificar a los miembros del equipo en función de los resultados obtenidos.
- Explicar los criterios utilizados para realizar esta clasificación.
- Analizar los resultados y elaborar un informe con los mismos.

C6: Analizar la normativa vigente y técnicas habituales en los procesos de selección, contratación y gestión de recursos humanos, de acuerdo con los objetivos, competencias y perfiles profesionales definidos en empresas de mediación de seguros y reaseguros.

CE6.1 Relacionar los distintos parámetros que permiten estimar a corto, medio y largo plazo los recursos humanos necesarios en una empresa de mediación de seguros tipo –productividad, rentabilidad, consolidación o ampliación de cartera, número y tamaño de oficinas, otros–.

CE6.2 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados de determinación de necesidades de recursos humanos:

- Explicar los objetivos propuestos en relación a las necesidades de Recursos Humanos.
- En función de los parámetros dados de rentabilidad, productividad u otros, cuantificar el número de personas necesarias.
- Proponer las necesidades de recursos humanos ante variaciones en los objetivos a medio y largo plazo.

CE6.3 Precisar las competencias de los distintos perfiles profesionales en una empresa de mediación de seguros en relación a distintos objetivos y estructuras organizativas.

CE6.4 Identificar las características, ventajas e inconvenientes de las técnicas habituales de reclutamiento y selección de recursos humanos en empresas de mediación de seguros.

CE6.5 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de selección de personal en una empresa de mediación tipo:

- Explicar distintas formas de reclutamiento aplicables, ilustradas con ejemplos reales del entorno.
- Distinguir las competencias de los puestos a cubrir.
- Desarrollar una simulación de aplicación de una técnica concreta de selección –entrevista, dinámica de grupos, test psicotécnico u otras–.
- Elegir a los candidatos idóneos relacionando competencias definidas e información obtenida.

CE6.6 Relacionar las ventajas de las distintas modalidades de contrato de acuerdo con la normativa vigente y las características de perfiles profesionales tipo.

CE6.7 Distinguir las características y parámetros de los sistemas retributivos y de incentivos habituales en empresas de mediación tipo en función de los perfiles profesionales identificados.

CE6.8 Identificar las obligaciones legales exigidas por la normativa vigente en la gestión de los recursos humanos en empresas de mediación de seguros –plan de formación, plan de prevención de riesgos laborales, medios de representación sindical, protección de datos, otros–.

CE6.9 Precisar los procedimientos de actuación ante los organismos supervisores o inspectores de las obligaciones legales.

CE6.10 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados de gestión de Recursos Humanos en una empresa de mediación de seguros tipo:

- Identificar las características relevantes de las personas propuestas a efectos de contratación.
- Seleccionar el tipo de contrato más rentable dadas las necesidades de la empresa, y las características personales identificadas del personal a contratar.
- Interpretar las normas y disposiciones legales aplicables a la empresa de mediación propuesta.

C7: Cumplimentar la documentación relativa a las obligaciones legales exigidas para el desarrollo de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, así como la exigida por los organismos supervisores y sus procedimientos de actuación.

CE7.1 Identificar los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con la normativa vigente, así como las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones legales.

CE7.2 Explicar las funciones del órgano supervisor y su atribución de competencias en materia de seguros.

CE7.3 A partir de supuestos suficientemente caracterizados de cumplimentación de obligaciones legales exigidas:

- Precisar la información y documentación exigida en función del tipo de mediación ejercida –programa de actividades, modelos que integran la documentación estadístico-contable de corredores, libros-registro, otras–.
- Determinar el cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos en cada tipo de mediación en función de la información suministrada.

CE7.4 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporciona información sobre el inicio de actividades de una correduría de seguros:

- Elaborar el plan de inicio de la actividad justificando adecuadamente la previsión de ingresos y gastos y la adaptación de los recursos y medios asignados para su realización.
- Elaborar el programa de actividades recogiendo toda la documentación anexa –plan de inicio, programa de formación u otros–.
- Establecer los mecanismos de remisión de la información y documentación elaborada ante el órgano competente.

CE7.5 Describir el proceso de remisión de la documentación al órgano supervisor competente por los distintos medios establecidos –soporte papel, telemáticos, correo electrónico, otros–.

CE7.6 Identificar los libros-registros de llevanza obligatoria para corredores de seguros y sociedades de correduría de seguros, así como sus características y obligaciones de conservación de acuerdo con la normativa vigente.

CE7.7 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de una correduría de seguros:

- Identificar los modelos de información estadístico-contable exigidos.
- Cumplimentar con exactitud los modelos exigidos legalmente a partir de la información contable o libros-registro correspondientes.
- Cumplimentar los libros-registro contables que en particular se exigen a una correduría de seguros.
- Simular la remisión de la información estadístico-contable por medios telemáticos al organismo supervisor competente.

C8: Analizar distintos acuerdos de colaboración y protocolos de comunicación entre empresas de mediación y entidades de seguros, identificando las consecuencias derivadas de los mismos en función del mantenimiento de relaciones eficientes.

CE8.1 Distinguir los distintos tipos de entidades de seguros en función de su organización, forma jurídica, productos y servicios de seguros comercializados, u otros aspectos.

CE8.2 Precisar las características de los distintos procesos –administrativos, gestión, control de calidad, asistencia, comunicación, otros–, que relacionan a las entidades de seguros con sus redes de mediación de seguros.

CE8.3 Describir las características de los distintos tipos de contratos que vinculan a las entidades de seguros con las empresas de mediación de seguros, de acuerdo con la normativa vigente, y el tipo de mediador.

CE8.4 Precisar los parámetros de selección de las entidades aseguradoras por parte de las empresas de mediación de seguros.

CE8.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado sobre las necesidades de los clientes de una empresa de mediación de seguros tipo, y los objetivos de su plan de negocio:

- Analizar las características del tipo de cliente, y el plan de negocio.
- Establecer los parámetros idóneos de la entidad aseguradora de acuerdo con las características definidas.
- Determinar el tipo de contrato o vinculación más eficiente con la entidad aseguradora.
- Establecer el protocolo de comunicación con la entidad de seguros.

C9: Analizar los parámetros que determinan la calidad en los procedimientos de actuación internos y de servicio al cliente en empresas de mediación de seguros y reaseguros tipo.

CE9.1 Identificar los parámetros, indicadores que han de ser evaluados en los procesos de gestión internos –suscripción de pólizas, asistencia en siniestros, otros–, y externos, para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

CE9.2 Distinguir las características de los distintos medios o sistemas de control y cuantificación de los parámetros de calidad, y su adecuación a los distintos procesos.

CE9.3 Diferenciar las causas de carácter técnico o de atención personal que pueden originar deficiencias en la prestación del servicio de mediación de seguros, así como sus posibles consecuencias.

CE9.4 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de gestión de calidad en una empresa de mediación de seguros:

- Determinar los parámetros de evaluación de la calidad en los distintos procesos identificados.
- Aplicar los medios de evaluación de dichos parámetros –cuestionarios de satisfacción de clientes y personal, cuantificación de incidencias, cuantificación de quejas recibidas, otros–.
- Detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos respecto a los previstos.
- Aplicar las medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en los procesos de gestión internos, y de servicio a cliente.
- Explicar la importancia de la correcta aplicación de los sistemas de calidad para la mejora continua de la calidad interna y externa.

CE9.5 Identificar los organismos de acreditación y certificación de calidad, y las normas relacionadas con los distintos procesos de las actividades de mediación de seguros.

CE9.6 Esquematizar el proceso de solicitud de certificación ante una empresa debidamente acreditada.

C10: Proponer y valorar acciones y programas de formación en la capacitación profesional de personal dependiente y auxiliares externos de empresas de mediación de seguros y reaseguros.

CE10.1 Precisar el tipo de formación, y los requisitos de un programa formativo, para el personal dependiente y los auxiliares externos de empresas de mediación de seguros –objetivos, contenidos, formas de evaluación, recursos, otros–, así como sus características.

CE10.2 Describir el tipo de formación que se debe programar teniendo en cuenta las características técnicas de los procesos, y productos de seguros y reaseguros, de distintas empresas de mediación de seguros tipo.

CE10.3 A partir de supuestos suficientemente caracterizados de los requerimientos de formación en una empresa de mediación de seguros tipo:

- Identificar y describir las competencias técnicas, emocionales e intrapersonales que deben tener el personal dependiente y los miembros de la red de auxiliares externos.
- Especificar las características de los formadores o empresas de formación, de acuerdo con las características de los programas formativos de empresas de mediación de seguros.
- Establecer actividades formativas en función de resultados y las fechas de actuación.

CE10.4 Identificar el proceso de publicidad, comunicación y registro de las acciones formativas en empresas de mediación de seguros de acuerdo con la normativa vigente.

CE10.5 Analizar las ventajas e inconvenientes de distintos métodos de evaluación del desarrollo de un programa formativo de acuerdo con los objetivos planteados.

CE10.6 En un supuesto suficientemente caracterizado, sobre un miembro del equipo de trabajo específico establecer actividades formativas encaminadas a mejorar su rendimiento en el puesto de trabajo.

CE10.7 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado sobre el personal dependiente y una red de auxiliares externos, y los objetivos comerciales de la empresa de mediación:

- Analizar las necesidades de formación del personal dependiente y de los auxiliares externos.
- Proponer el programa y tipo de formación idóneo en cuanto a objetivos, contenidos y metodología, de acuerdo con las características y necesidades detectadas.
- Establecer los recursos necesarios –materiales, personales y de tiempo– para la aplicación del programa formativo.

- Proponer los métodos de evaluación de acuerdo con los objetivos pretendidos con las acciones formativas.
- CE10.8 Dados los datos del personal dependiente y de unos miembros de la red de auxiliares externos en cuanto a medición de actitudes, comunicación, relaciones, política de empresa, reconocimientos, valores individuales, objetivos propuestos y salario:
- Analizar las puntuaciones asignadas a motivación.
- Establecer un plan de mejora motivacional para los miembros del equipo de trabajo con soluciones individuales e institucionales.

Contenidos:

1. Régimen legal de la empresa aseguradora y de la distribución de los seguros privados en España

- Normativa reguladora del sector de seguros y reaseguros privados.
 - Principales normativas aplicables. Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
 - Características del sector de seguros y reaseguros privados.
 - El régimen de libre establecimiento y el de libre prestación de servicios de los mediadores de seguros y de reaseguros.
 - Los colegios de mediadores
- Entidades aseguradoras:
 - Formas jurídicas habituales en el sector: Sociedades anónimas. Sociedades Mutuas y Mutualidades de Previsión Social.
 - Requisitos de constitución y tipos de mediación.
 - Entidades extranjeras. Requisitos para operar en España.
- Ramos y capitales suscritos: Grupo I al V.
- La liquidación de entidades aseguradoras por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Organismos supervisores.
 - Órganos de control: La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
 - Medidas de control especial.
- Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora privada.
 - La documentación exigida para operar y obligaciones legales.
 - Plan inicial: previsión de ingresos y gastos y recursos y medios asignados para su realización.
 - Programa de actividades.
 - Modelos de información estadístico-contable.
 - Libros-registros. Identificación, características y obligaciones de conservación.
 - Procedimientos de actuación.
- Registro administrativo especial de mediadores, corredores de reaseguros y sus altos cargos.
- Prohibiciones y responsabilidades de los mediadores frente al cliente y la Administración:
 - Resolución de reclamaciones. Departamento de atención al cliente. Defensor del asegurado
- Régimen de infracciones y sanciones:
 - Muy graves, graves y leves.
 - Consecuencias de los incumplimientos legales: cancelaciones, suspensiones definitivas y temporales, multas y amonestaciones públicas y privadas.
- Código universal de ética profesional de los productores de seguros y reaseguros:
 - Principios generales.
 - Normas de conducta.

2. Constitución de empresas de mediación de seguros y reaseguros privados

- Clasificación de los de mediadores.
 - Agentes: Agente de seguros exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras.
 - Operador de banca-seguros: Operador de banca-seguros exclusivo. Operador de banca-seguros vinculado.
 - Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros.
 - Auxiliares externos de los mediadores de seguros.
- La empresa y el empresario de la mediación de seguros.
- El contrato mercantil. Concepto y legislación. Tipología.
- El contrato de agencia de seguros:
 - Capacidad legal para ejercer el comercio.
 - Carácter mercantil.
 - Formalizado por escrito.
 - Contenido: el que las partes acuerden libremente.
 - Contrato retribuido: las comisiones.
- Derechos y obligaciones de los mediadores:
 - Información proporcionada a la clientela. Asesoramiento.
 - Obligaciones contables.

- Protección de datos: Responsables y encargados.
- Incompatibilidades.
- Programas de formación.

3. Planificación y organización administrativa de la empresa de mediación de seguros y reaseguros

- Estructura y organización de empresas: concepto.
- Estrategias de negocio: planes, programas y presupuestos.
- Plan estratégico y operativo empresarial:
 - Análisis del mercado y del entorno de las empresas de mediación de seguros. (Variables y características: económicas, socio-demográficas, tecnológicas, legales, otras).
 - Análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).
 - Planificación de las actividades de mediación. Operativo y estratégico.
 - Estructura.
 - Objetivos (consolidación de carteras, rentabilidad).
 - Clases de riesgos, determinación de productos y servicios.
 - Acciones y presupuestos.
 - Estrategias de Marketing: acciones comerciales.
 - Servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, promoción, comunicación, otras.
- Organización de entidades aseguradoras según tipología:
 - Funcional.
 - Por productos o ramos.
 - Mixta.
 - Por clientes.
 - Matricial.
- Organización funcional y departamentos de las entidades aseguradoras:
 - Dirección general.
 - Área financiero-administrativa.
 - Área técnica.
 - Asesoría legal o jurídica.
 - Área informática.
 - Recursos humanos.
 - Área comercial o de marketing.
- Procesos de toma de decisiones en la empresa: las decisiones de inversión.
- Presupuestos u control de la actividad: Costes de provisión y presupuestos previsionales.
- Análisis de necesidades de medios materiales y servicios:
 - alquileres,
 - contratación de servicios externos a la empresa,
 - proveedores,
 - mantenimiento,
 - reposición,
 - otras.
- Selección de proveedores y elaboración de presupuestos.
- Aprovisionamiento y contratación de medios materiales y servicios:
 - métodos,
 - procedimientos,
 - costes,
 - valoración y
 - normativa vigente.
- Sostenibilidad y protección al medio ambiente en la utilización de recursos materiales:
 - Gestión de materiales desechables, residuos u otros.
- Control de la organización

4. Contabilidad en las empresas de mediación de seguros y reaseguros

- La contabilidad de las empresas de seguros:
 - Objeto y utilidad de la contabilidad empresarial.
- Contabilidad financiera y de dirección:
 - Registro y previsión.
- Conceptos básicos contables:
 - patrimonio de una empresa,
 - patrimonio neto y

- masas patrimoniales.
- El plan de contabilidad de las entidades aseguradoras:
 - Estructura: Introducción, principios contables, cuadro de cuentas, definiciones y relaciones contables, cuentas anuales y normas de valoración.
 - El activo. Circulante y fijo o inmovilizado.
 - El pasivo en sentido estricto y neto patrimonial. Pasivo no exigible, exigible a largo y exigible a corto.
- Las Cuentas básicas contables:
 - Tipos, el saldo, la partida doble, los asientos contables, los libros de registro, los principios contables.
 - Las cuentas anuales: el balance. Modelos de balances.
 - La cuenta de pérdidas y ganancias: cuenta técnica del seguro de no vida, cuenta técnica del seguro de vida, cuenta no técnica.
- Clasificación del activo:
 - accionistas por reembolsos no exigidos,
 - activos inmateriales, gastos de establecimiento y gastos a distribuir en varios ejercicios, inversiones,
 - inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que suman el riesgo de la inversión, participaciones del reaseguro en las provisiones técnicas, créditos, otros activos y ajustes por periodificación.
- Clasificación del pasivo:
 - capital y reservas,
 - ingresos a distribuir en varios ejercicios, pasivos subordinados, provisiones técnicas, provisiones técnicas relativas al seguro de vida, provisiones para riesgos y gastos, depósitos recibidos por reaseguro cedido, deudas y ajustes por periodificación.
- La memoria:
 - información general sobre la entidad y su actividad, bases de presentación de las cuentas anuales, distribución de resultados, normas de valoración, información sobre ciertas partidas del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias, información sobre el seguro de vida, del seguro no vida, estados de flujo de tesorería, el margen de solvencia y cobertura de las provisiones técnicas.
- Documentación mercantil y contable de la actividad: libros-registros, justificantes.
- Análisis del balance y de la cuenta de resultados.
- Análisis de la estructura de las empresas de mediación: masas patrimoniales del balance, ratios, otros.
- Análisis de la gestión:
 - Cuenta de resultados.
 - Ingresos y gastos habituales.
 - Flujos de caja.
 - Ratios financieros: liquidez a corto plazo, garantía o distancia a la quiebra, endeudamiento.
 - Ratios económicos: de crecimiento, rentabilidad, productividad, nivel de actividad, cifra de negocio y ámbitos de mejora.
- Elaboración de presupuestos previsionales:
 - Previsiones de ingresos, gastos, cuenta de pérdidas y ganancias, patrimonio, flujos de caja, inversiones, otros.
- Técnicas y sistemas de control de gestión presupuestaria:
 - Indicadores, desviaciones (sus causas), y posibles medidas correctoras a utilizar.

5. Gestión de Recursos Humanos en las actividades de mediación de seguros

- Técnicas de dinamización y dirección, estilos de mando y liderazgo:
 - Sistema de dirección por objetivos.
- Técnicas de asignación de recursos humanos, medios materiales y servicios de las actividades de mediación.
- Competencias y perfiles profesionales en empresas de mediación.
- Evaluación y cuantificación de las necesidades:
 - Corto, medio y largo plazo.
 - Productividad, rentabilidad, consolidación o ampliación de cartera, número y tamaño de la oficina, otros.
- Aprovisionamiento y contratación de personal:
 - Técnicas de reclutamiento y selección (entrevista personal, dinámica de grupos, test psicotécnico u otras).
 - Procedimiento de contratación, modalidades, bonificaciones y subvenciones.
- Sistemas de remuneración existentes, e idoneidad para la empresa.
- Sistemas de incentivos habituales en empresas de mediación:
 - Las comisiones: Tipos.
- Normativa laboral: formación, prevención de riesgos laborales, representación sindical, y protección de datos.
- Planificación de programas formativos y de capacitación profesional, gestión, seguimiento y control del personal dependiente y auxiliares externos:
 - Objetivos, contenidos, metodologías, formas de evaluación y recursos (materiales, personales y temporales).
 - Competencias técnicas, emocionales e intrapersonales necesarias para el personal.
 - Características de los formadores: formación técnica, experiencia docente y profesional en el sector.
 - Tipos de actividades formativas (técnicas, actitudinales, de mejora del rendimiento).

- El equipo de trabajo: rasgos psicológicos y rasgos culturales:
 - Adaptación al tipo, cultura y objetivos de empresa.
 - Evaluación del desarrollo profesional.
 - Estrategias de motivación, individuales e institucionales.
 - Herramientas de control y comunicación.
- Habilidades directivas: liderazgo y motivación.

6. Acuerdos de colaboración y protocolos de comunicación entre entidades, mediadores y otros organismos

- Procesos que relacionan a las entidades de seguros con sus redes de mediación:
 - Administrativos.
 - De gestión.
 - Control de calidad.
 - Asistencia.
 - Protocolo de comunicación.
- Tipos de contratos que vinculan a las entidades con las empresas de mediación según la normativa vigente, y el tipo de mediador.
- Parámetros de selección de las entidades con las empresas de mediación:
 - Plan de negocio (cartera actual y potencial).
 - Transparencia y honorabilidad.
 - Capacidad financiera.
 - Ámbito territorial.
- Establecimiento de mecanismos para la solución de conflictos y reclamaciones de los clientes.
- La calidad en los procedimientos de actuación de la mediación:
 - Normas de calidad. La obtención de la certificación de calidad.
 - Organismos de acreditación y certificación de calidad y excelencia.
 - La gestión de la calidad por procesos. (Procedimiento a seguir con una empresa acreditada: solicitud, estudio de los procesos internos y externos, comunicación de resultados, implantación de tareas eficientes, ajustes y evaluaciones concretas, obtención y auditorías externas).
 - Normativa aplicable en materia de calidad de las empresas de mediación. Parámetros a evaluar en la gestión interna y externa: Suscripción de pólizas, asistencia en siniestros, gestión de cobros e impagados y la satisfacción del cliente.
 - Sistemas de control y medios para cuantificar la calidad y adecuarla a los distintos procesos de la mediación. Cuestionarios de satisfacción del cliente, cuestionarios de satisfacción del personal, cuantificación de incidencias y reclamaciones y deficiencias técnicas y personales en la prestación de servicios. Consecuencias y recomendaciones.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.