

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE AUXILIARES EXTERNOS	Duración	30
Código	MF1799_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 las actividades de mediación de seguros	Duración	90
	Gestión de acciones comerciales de la actividad de la mediación.		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
	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: UC1799_3 Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

C1: Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.

CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención al cliente en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero.

CE1.3 Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros.

CE1.4 Describir las sugerencias, consultas, más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

CE1.5 Identificar los documentos que normalmente se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas.

CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un cliente en materia de productos y servicios en el sector financiero, convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:

- Interpretar la petición de información.

C1: Analizar la estructura de la red de auxiliares externos en empresas de mediación de seguros tipo, y su relación con los procesos, seguros comercializados y organización de las mismas, y valorando su importancia en la consecución de los objetivos.

CE1.1 Identificar la figura de los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros y reaseguros y sus funciones asociadas según la legislación vigente.

CE1.2 Especificar las características y normas de actuación en los distintos procesos y servicios de empresas de mediación de seguros tipo, en relación con su red de auxiliares externos.

CE1.3 A partir de supuestos suficientemente caracterizados, en los que se proponen distintos tipos de seguros y empresas de mediación de seguros:

- Esquematizar a través de representaciones gráficas la estructura organizativa de comercialización y distribución de las empresas propuestas.
- Establecer a través de representaciones gráficas las relaciones entre los distintos departamentos y/o funciones.
- Definir las características de los distintos tipos de seguros de acuerdo con la tipología de clientes, y su forma de comercialización habitual.
- Relacionar los distintos tipos de seguros –por características, normativa reguladora, tipo de clientes, otros–, con las formas de distribución habituales.

CE1.4 A partir de supuestos suficientemente caracterizados de empresas de mediación de seguros:

- Establecer las necesidades de contratación de una red de auxiliares externos.
- Asignar funciones a la red de auxiliares externos.
- Establecer unos objetivos operativos para la red de auxiliares externos en función de unos recursos dados.
- Explicar la importancia para la consecución de objetivos –volumen de negocio, mantenimiento de cartera de clientes, nueva producción, otros–, de los auxiliares externos en empresas de mediación.

C2: Proponer y asignar objetivos, acciones de captación de clientes y presupuestos entre los distintos integrantes de una red de auxiliares externos, en función de unas características y estrategias establecidas para la distribución en empresas de mediación de seguros y/o reaseguros.

CE2.1 Precisar los distintos tipos de objetivos –rentabilidad, volumen de negocio, mantenimiento de cartera, otros–, y sus características, así como las estrategias de distribución relacionadas, en los distintos tipos de empresas de mediación de seguros y/o reaseguros.

CE2.2 Relacionar las acciones de captación de clientes habituales en empresas de mediación de seguros y reaseguros, así como sus características, con la red de auxiliares externos.

CE2.3 Especificar los parámetros de asignación de objetivos entre los auxiliares externos en una empresa de mediación de seguros y/o reaseguros debidamente caracterizada.

CE2.4 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado en el que se proporcionan datos de la gestión de una red de auxiliares externos por parte de una empresa de distribución tipo, y unos objetivos:

- Cuantificar los principales costes derivados del mantenimiento y gestión de la red de auxiliares externos.
- Cuantificar los principales gastos e ingresos derivados de la gestión de la red de auxiliares externos.
- Identificar las características e implicaciones de gastos e ingresos de los objetivos.
- Proponer el presupuesto previsional para un período posterior de acuerdo con los datos propuestos.

CE2.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de auxiliares externos:

- Interpretar los objetivos y/o la política general, en su caso, de la empresa de mediación de seguros en relación con los auxiliares externos.
- Formular los objetivos cuantitativos para los auxiliares externos de acuerdo con los parámetros de rentabilidad, capacidad, situación geográfica, u otros, disponibles.
- Estimar los costes, ingresos y gastos de la red de auxiliares externos, y sus miembros.
- Elaborar el presupuesto de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos, en función de los objetivos asignados y los costes y gastos identificados.

C3: Aplicar procedimientos de seguimiento y control de la ejecución de acciones de captación de clientes y consecución de objetivos para una red de auxiliares externos en empresas de mediación de seguros, cuantificando los indicadores de referencia.

CE3.1 Precisar el concepto de seguimiento y control de la ejecución de las acciones de captación de clientes, y objetivos alcanzados.

CE3.2 Describir los procedimientos e instrumentos de seguimiento de la ejecución de las acciones de captación de clientes y los objetivos alcanzados.

CE3.3 En un supuesto suficientemente caracterizado de cuantificación de ratios e indicadores de actividad y consecución de objetivos de las acciones de captación de clientes de una empresa de mediación de seguros:

- Cuantificar los ratios e indicadores de análisis de acuerdo con la información disponible.
- Analizar la situación de la red de auxiliares externos de acuerdo con los objetivos definidos.
- Reajustar los objetivos establecidos atendiendo a los resultados obtenidos, e información facilitada.

CE3.4 A partir de un supuesto debidamente caracterizado de control acciones de captación de clientes:

- Identificar los ratios e indicadores de captación de clientes.
- Calcular los ratios e indicadores a partir de la información disponible.

C4: Analizar desviaciones de acciones de captación de clientes en una red de auxiliares externos y sus resultados, a partir de los ratios e indicadores de referencia, deduciendo posibles medidas correctoras.

CE4.1 Explicar el concepto de desviación y los diferentes tipos, en función de los distintos ratios e indicadores de referencia habitualmente utilizados para la gestión de la red de auxiliares externos.

CE4.2 Distinguir las posibles medidas correctoras para alcanzar unos objetivos debidamente caracterizados, ante desviaciones en los ratios o indicadores de referencia.

CE4.3 En un supuesto práctico en el que se proporciona información debidamente caracterizada de una red de auxiliares externos, así como unos indicadores de referencia:

- Calcular las desviaciones producidas en los diferentes indicadores de referencia proporcionados.
- Explicar el origen de las desviaciones.
- Determinar la incidencia de las desviaciones detectadas en la consecución de los objetivos.
- Identificar posibles medidas correctoras para la consecución efectiva de los objetivos iniciales.
- Realizar el informe oportuno de los resultados obtenidos en la forma y plazos establecidos.
- Analizar las medidas de mejora que se podrían realizar a la vista de los resultados, o el replanteamiento de objetivos.

CE4.4 A partir de un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporciona información sobre informes de gestión de varios miembros de la red de auxiliares externos de una empresa de mediación de seguros:

- Aplicar los ratios e índices de control de referencia.
- Identificar las diferencias en la consecución de los objetivos determinando la efectividad de cada miembro de la red.
- Detectar las causas de las desviaciones en cada una de ellas.
- Reasignar los objetivos iniciales.
- Deducir posibles medidas correctoras.

CE4.5 Explicar la importancia de consensuar las medidas correctoras entre la red de auxiliares externos y la empresa de mediación, a partir de supuestos debidamente caracterizados de las consecuencias que provocan la falta de consenso.

C5: Analizar los procedimientos de control de calidad y mejora de los servicios prestados por la red de auxiliares externos, realizando evaluaciones del desempeño de los miembros.

CE5.1 Especificar los parámetros e indicadores de evaluación y control de la calidad en los procesos de gestión y servicios de atención al cliente prestados por los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros.

CE5.2 Precisar los métodos de evaluación del desempeño de los miembros de una red de auxiliares externos.

CE5.3 Enumerar las causas de carácter técnico, o de atención personal y comunicación con el cliente, que pueden originar deficiencias en la prestación del servicio en la red de auxiliares externos.

CE5.4 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de evaluación de la calidad de la prestación del servicio:

- Identificar los métodos de evaluación y control de calidad aplicables.
- Obtener la información requerida para la cuantificación de los distintos indicadores propuestos.
- Cuantificar los indicadores de calidad.
- Detectar las desviaciones de los indicadores de calidad, y sus causas.

CE5.5 Identificar las medidas de corrección ante desviaciones o incumplimiento de los indicadores de calidad, y formas de aplicación – métodos de incentivos, redefinición de procesos, rescisión de acuerdos, otros–.

C6: Aplicar las técnicas y estrategias de comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones en situaciones tipo, entre empresas de mediación y miembros de una red de auxiliares externos.

CE6.1 Identificar las situaciones que requieren resolución de conflictos y toma de decisiones entre las empresas de mediación de seguros y su red de auxiliares externos, así como los factores implicados en el proceso de comunicación.

CE6.2 Precisar las características de las técnicas de comunicación y toma de decisiones habituales entre empresas de mediación de seguros y sus redes de auxiliares externos.

CE6.3 Describir los posibles roles tipo de los miembros de la red de auxiliares externos y las estrategias para mejorar su integración y la cohesión grupal.

CE6.4 Analizar los distintos estilos de resolución de conflictos y el rol que debe ejercer el mediador con respecto a los miembros de su red de auxiliares externos.

CE6.5 En supuestos de simulación suficientemente caracterizados de resolución de conflictos profesionales:

- Describir las fases del proceso de toma de decisiones a emprender, y el estilo apropiado a las circunstancias dadas.
- Aplicar la técnica de resolución de conflictos más adecuada a las características proporcionadas por la situación simulada.
- Identificar las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo de las partes.
- Ponderar las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.
- Indicar el proceso de resolución a seguir para resolver el conflicto.
- Actuar como intermediario entre las partes defendiendo la vía más satisfactoria para ambas partes en conflicto.

CE6.6 A partir de supuestos debidamente caracterizados de simulación de toma de decisiones entre un mediador de seguros y un miembro de su red de auxiliares externos:

- Describir las fases del proceso de toma de decisiones a emprender, y el estilo apropiado a las circunstancias dadas.
- Aplicar la técnica de toma de decisiones más adecuada a las características proporcionadas por el supuesto.
- Explicar los errores cometidos durante la simulación de la toma de decisiones.
- Precisar las actuaciones de mejora en la simulación de la toma de decisiones.
- Valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en el mediador frente a los miembros de su red de auxiliares externos.

Contenidos:

1. Gestión de redes de auxiliares externos en empresas de mediación de seguros

- Organización comercial en empresas de mediación de seguros. Características según la legislación vigente:
 - Requisitos para su contratación.
 - Responsabilidad de sus tareas.
 - La cartera de seguros.
 - Programa de formación (grupo C).
- Los auxiliares externos de los mediadores de seguros. Sus funciones:
 - Captación de clientela. Acciones y características.
 - Tramitación administrativa.
 - Encargado del tratamiento de datos personales
- Selección de auxiliares externos: parámetros de selección:
- Entrevista y pruebas (detección de actitudes, formación...).
- Planificación de distribución externa:
 - Establecimiento y delimitación de objetivos (volumen de negocio, rentabilidad, mantenimiento de cartera, nueva producción, otros).
 - Estructura organizativa de comercialización y distribución.
- Estrategias y acciones comerciales:
 - Normas de actuación en los procesos y servicios.
 - Relaciones entre departamentos y/o funciones.
 - Tipología de seguros y clientes según su comercialización y distribución.
- Presupuesto de ingresos y gastos de la red de auxiliares externos:
 - Sistema de retribución. Las comisiones.
 - Métodos de estimación y comprobación.
 - Documentación previsional.
- Aplicaciones informáticas específicas de gestión de redes.

2. Control de gestión y calidad de servicio de los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros

- El seguimiento y control de la ejecución de los auxiliares. Concepto.
- Evaluación del desempeño de los auxiliares.
- Procesos de control de gestión: ratios e indicadores de gestión de la red de auxiliares externos:
 - Costes de mantenimiento de la red de auxiliares externos.
 - Gastos e ingresos (rentabilidad).
 - Presupuesto previsional.
- Identificación de desviaciones de gestión: causas y consecuencias:
 - De carácter técnico, de atención personal y comunicación con el cliente.
- Análisis de la red de auxiliares externos según los objetivos definidos.
- Las desviaciones de gestión. Concepto y tipos:
 - Causas, origen e incidencias.
 - Aplicación de medidas correctoras ante las desviaciones de gestión (replanteamiento y reasignación de objetivos, redefinición de procesos, métodos de incentivos, rescisión de acuerdos, etc.).
- Procedimientos de control de calidad del servicio de los auxiliares externos: métodos, parámetros e indicadores:
 - Cuantificación (rentabilidad, capacidad, situación geográfica u otros)
- Elaboración de informes de gestión.

3. Relaciones eficientes entre empresas de mediación de seguros y su red de auxiliares externos

- La comunicación. Concepto:
 - Elementos del proceso de comunicación: emisor, receptor, mensaje, canal, código, ruido.
 - Ayudas en la comunicación. La escucha activa, el feed back, la reformulación, parafrasear, tono positivo.
 - Barreras en la comunicación
 - Aplicación de técnicas y estrategias de comunicación.
- Roles tipo de la red de auxiliares externos y del mediador:
 - Estrategias para mejorar su integración y cohesión grupal.
- Formalización de la relación contractual:
 - Tipos de contratos.
 - Normativa aplicable.
- Aplicación de técnicas de resolución de conflictos:
 - Identificación de causas de conflictos. Causas de insatisfacción.
 - Métodos de resolución (disminución de la tensión, calma, escucha activa, empatía, establecimiento de hechos, estudio de una solución objetiva y propuesta al cliente).

- Aplicación de técnicas de toma de decisiones:
 - Métodos para la toma de decisiones grupales. Estilos.
 - Organización y desarrollo de reuniones (posiciones de partida, puntos de desacuerdo, ponderación de alternativas, intermediarios, resolución.
- Manejo de programas informáticos de presentación de información.

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.