

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## ANEXO II

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares

**Código:** ADGN0210

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Finanzas y seguros

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG545\_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares (RD 1549/2011 de 31 de octubre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC1793\_3: Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

UC1794\_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.

UC1795\_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

UC1796\_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

UC1797\_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.

UC1798\_3: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.

UC1799\_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.

UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Competencia general:**

Gestionar las actividades de mediación entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras, autorizadas para ejercer la actividad aseguradora o reaseguradora privada, de otra, presentando,

proponiendo y realizando los trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o reaseguro, o en la celebración del mismo, así como asistiendo en la ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, con transparencia y calidad de servicio al cliente, atendiendo a sus derechos, y de acuerdo con los procedimientos internos y la normativa legal vigente, y coordinar y supervisar a su equipo de trabajo.

**Entorno profesional:****Ámbito profesional:**

Esta actividad está sometida a regulación por la Administración General del Estado responsable de la supervisión del sector de seguros privados. Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia y ajena en empresas de actividades de mediación, mediando entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras autorizadas de otra, en el ámbito asegurador o reasegurador privado. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

**Sectores productivos:**

Está presente en el sector financiero asegurador, y operadores banca-seguros.

**Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:**

3521.1011 Agentes de seguros

Agentes de seguros exclusivo.

Agentes de seguros vinculado.

Corredor de seguros.

Corredor de reaseguros.

3521.1020 Técnicos en seguros

Empleados de los mediadores de seguros y reaseguros con funciones de asesoramiento y asistencia a los clientes.

4113.1033 Empleados administrativos de seguros

Empleados de los mediadores de seguros con funciones comerciales y administrativas.

Auxiliares externos de los mediadores de seguros y de reaseguros.

Auxiliares asesores de los/las mediadores/as de seguros.

Directores de los órganos responsables en la mediación.

Directores técnicos de las sociedades de agencias de seguros exclusivas y vinculadas, de los operadores de banca-seguros exclusivos y vinculados, y de las sociedades de correduría de seguros y reaseguros.

Empleados de la red de distribución de los operadores de banca-seguros.

**Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

Para el ejercicio profesional en la actividad de Mediación de Seguros y Reaseguros privados, es necesario acreditar la competencia profesional superando un curso de formación o prueba de aptitud que reúna los requisitos establecidos por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) de acuerdo a la Directiva 92/2002, así como la Ley 26/2006 y normativa vigente.

**Duración de la formación asociada:** 730 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF1793\_3: Gestión de las actividades de mediación de seguros (90 horas)

MF1794\_3: Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación (50 horas)

MF1795\_2: Gestión de la captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros (30 horas)

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

MF1797\_2: Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro (40 horas)

MF1798\_3: Asistencia técnica en siniestros (50 horas)

MF1799\_3: Dirección y gestión de auxiliares externos (30 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 las 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)

MP0387: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares (40 horas)

## Vinculación con capacitaciones profesionales:

La formación contenida en este certificado responde a los contenidos exigidos en los programas de formación de la DGSFP para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participan directamente en la mediación de los seguros y reaseguros recogidos en la Resolución de 18 de febrero de 2011 de la DGSFP por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participen directamente en la mediación de seguros.

Para la obtención de la competencia profesional, para el ejercicio profesional, es necesario presentarse a los cursos y prueba de aptitud aprobados por la DGSFP y cumplir los requisitos de acceso establecidos para cada categoría de profesionales de la Mediación de seguros y reaseguros privados vigentes.

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** PLANIFICAR Y GESTIONAR LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1793\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Planificar la actividad de mediación, definiendo los objetivos estratégicos y operativos, determinando los recursos para optimizar la gestión y los resultados.

CR1.1 Los objetivos estratégicos se establecen en función del análisis de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros –económicas, tecnológicas, socio-demográficas, legales, otras–.

CR1.2 Los objetivos operativos –servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras– se establecen en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros.

CR1.3 La planificación estratégica y operativa se actualiza sistemáticamente, a corto, medio y largo plazo, detectando nuevas necesidades del mercado, teniendo en cuenta el coste real y el margen de beneficios, utilizando, cuando la complejidad lo requiera, asesoramiento externo.

CR1.4 Los presupuestos de ingresos y gastos se elaboran detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar.

CR1.5 Los objetivos comerciales y el plan de Marketing de la actividad de mediación se establecen periódicamente de acuerdo con las variables identificadas –servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras– y la planificación estratégica elaborada.

RP2: Organizar las actividades de mediación estableciendo funciones y asignando recursos, de acuerdo con el tipo de mediación y de los objetivos planeados, a fin de alcanzar la máxima eficacia y eficiencia.

CR2.1 El capital humano necesario en la actividad de mediación se determina a corto, medio y largo plazo en función de los objetivos estratégicos y operativos y de acuerdo con criterios de rentabilidad.

CR2.2 La estructura organizativa de la actividad se realiza en función del tipo de mediación, procesos administrativos habituales y objetivos planteados.

CR2.3 El perfil de cada puesto de trabajo de la actividad de mediación se determina definiendo las competencias en función de la estructura organizativa y los objetivos generales.

CR2.4 Los tipos y modalidades de relaciones contractuales –laborales, prestación de servicio, puesta a disposición, otros–, se establecen en función de criterios de eficiencia económica, la estructura de la actividad empresarial y los objetivos planteados.

CR2.5 Los recursos humanos y materiales a emplear en la actividad se asignan en función de los procesos a realizar y la estructura definida.

CR2.6 Los procedimientos administrativos –gestión documental, comunicación interna, externa, otros– se establecen teniendo en cuenta las relaciones funcionales y las actividades habituales de la actividad de mediación.

RP3: Gestionar las necesidades detectadas de recursos humanos y materiales a fin de alcanzar los objetivos establecidos cumpliendo con la legislación vigente.

CR3.1 La selección del personal y su incorporación a la plantilla, se efectúa a través de los instrumentos de selección internos disponibles –entrevistas, cuestionarios de aptitud, otros– o utilizando el servicio de empresas especializadas en selección de RRHH.

CR3.2 El empleado se contrata en función de las necesidades de la empresa –fijo, temporal, becario, ETT, otros– y teniendo en cuenta la normativa laboral vigente.

CR3.3 La asignación de puestos a ocupar por los trabajadores se realiza de acuerdo con las funciones definidas y las condiciones de formación y experiencia de cada uno de ellos.

CR3.4 El sistema retributivo –salario fijo, variable, bonus, comisiones, coche, ayudas, otros– se actualiza en función del sector de mediación y de las competencias necesarias para cada puesto exigidas en cada caso, del personal contratado y de la capacidad profesional.

CR3.5 Los medios necesarios para la representación de los trabajadores en la empresa se facilitan siguiendo la normativa vigente y las necesidades de los mismos.

CR3.6 El plan de prevención de riesgos laborales se actualiza, en su caso, teniendo en cuenta la normativa vigente en dicha materia –medidas de salud laboral, ergonomía, planes de evacuación, luz, aire, otros–, recurriendo a empresas especializadas cuando la dificultad lo requiera.

CR3.7 Los medios materiales, suministros y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad, se contratan en función de las necesidades detectadas, seleccionando a los proveedores más adecuados de acuerdo con criterios de calidad y rentabilidad.

CR3.8 Los medios materiales, suministros y servicios se asignan de acuerdo con las necesidades detectadas, la rentabilidad estimada y la planificación definida.

RP4: Gestionar las personas a su cargo, en la actividad de mediación, motivándolas y estableciendo planes de desarrollo profesional, a fin de alcanzar unos recursos humanos eficientes y asegurar un alto grado de capacitación y satisfacción.

CR4.1 Las políticas de motivación de los recursos humanos de la organización y sus protocolos de aplicación se establecen de acuerdo con la estructura organizativa, las estrategias y objetivos planteados.

CR4.2 La relación laboral con cada trabajador de la actividad de mediación se favorece conciliando sus necesidades e intereses con la planificación y distribución de las actividades a realizar.

CR4.3 La asignación de actividades productivas y de prestación de servicios a los trabajadores se realiza teniendo en cuenta el perfil profesional de cada individuo y las necesidades de la empresa.

CR4.4 Los resultados del desempeño de cada persona se evalúan individualmente observando las variables más significativas –tiempo de ejecución, calidad del servicio u otros– y comparándolas con los datos promedio de la organización o de la actividad, detectando desviaciones.

CR4.5 El desarrollo profesional, mejora, ascensos y reconocimiento de valía de los trabajadores se establecen, de manera objetiva, en función de parámetros de rendimiento prefijados, conocidos y evaluables.

RP5: Gestionar las obligaciones legales de la empresa de mediación de acuerdo con las directrices del organismo supervisor de la actividad y de otras instancias administrativas con el fin de cumplir la normativa vigente.

CR5.1 La solicitud para el acceso a la actividad de mediación se presenta, ante el órgano regulador de la actividad, debidamente formalizada y acompañada de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos –programa de actividades, programa de formación, seguro de responsabilidad civil, memoria, u otros–.

CR5.2 El cumplimiento de los requisitos de acceso a la actividad legalmente establecidos se verifica periódicamente comprobando su adecuación a las exigencias legales.

CR5.3 La información y documentación periódica legalmente exigida se elaboran confeccionando los modelos habilitados al efecto, asegurando la veracidad y corrección de los datos aportados utilizando, cuando la complejidad lo requiera, los servicios de asesoría externa.

CR5.4 La remisión de información y documentación periódica legalmente exigida se realiza a través de los canales de comunicación disponibles asegurando su entrega y confidencialidad.

CR5.5 Las obligaciones legales –fiscalidad, contratación laboral, otras– se gestionan en tiempo y forma, y de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos, utilizando los servicios de asesoría externa cuando la complejidad lo requiera.

CR5.6 Los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos –defensor del cliente u otros– se determinan y mantienen habilitando los canales de comunicación y estableciendo las garantías de atención a los clientes, recurriendo a asesoramiento externo cuando la dificultad lo requiera.

CR5.7 La información económica financiera –cuenta de pérdidas y ganancias y la información estadístico-contable anual– se elabora reflejando la imagen fiel de las partidas económicas resultantes, de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos.

CR5.8 La información económica financiera –cuenta de pérdidas y ganancias y la información estadístico-contable anual– se presenta al organismo supervisor, por vía telemática, en los modelos oficiales establecidos.

RP6: Establecer acuerdos de colaboración con entidades de seguros de acuerdo con la normativa vigente a fin de garantizar la satisfacción del cliente, y/o la planificación estratégica y operativa de la propia actividad de mediación.

CR6.1 Las entidades aseguradoras existentes en el mercado, se evalúan periódicamente, teniendo en cuenta la calidad de los servicios prestados y los ramos de actividad cubiertos.

CR6.2 Las entidades de seguros y/o reaseguros que mejor garanticen los riesgos identificados a los clientes, se seleccionan teniendo en cuenta la cobertura de riesgos, servicios y precios ofrecidos.

CR6.3 Las condiciones económicas con la entidad aseguradora se determinan acordando las formas de pago, efectos de incumplimientos, incentivos, otros.

CR6.4 Los acuerdos alcanzados con la entidad aseguradora se formalizan en su caso, por escrito, atendiendo a los acuerdos establecidos y según la normativa vigente.

RP7: Aplicar los sistemas de gestión y control de la actividad determinando los procedimientos a seguir para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

CR7.1 El cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos se comprueba periódicamente calculando los indicadores de gestión habituales en la actividad de mediación a través de aplicaciones informáticas específicas o genéricas y, detectando desviaciones.

CR7.2 Las causas de las desviaciones detectadas se determinan identificando su naturaleza en función de la variable afectada –interna, tendencia del sector, otra– y la cuantificación de su importe, utilizando herramientas disponibles.

CR7.3 La ejecución de los presupuestos se revisa periódicamente calculando los ratios asociados a través de aplicaciones informáticas específicas y contrastándolos con los ratios estándar, detectando las desviaciones y realizando los ajustes oportunos en función de la naturaleza de las mismas.

CR7.4 Los compromisos –plazo de entrega, servicio postventa, plazos acotados para solventar una petición de servicio, otros– frente a los clientes, se establecen determinándolos y cuantificándolos en función del ramo.

CR7.5 Los procedimientos de la empresa, se determinan fijando estándares de calidad medibles, utilizando asesoramiento externo, cuando la dificultad lo requiera.

CR7.6 Los procesos de control de calidad se definen y actualizan sistemáticamente, solicitando en su caso, las certificaciones de calidad reconocidas por las entidades acreditadas para tal fin.

CR7.7 Los cuestionarios respecto al grado de satisfacción de los clientes se elaboran a través de las herramientas disponibles, tabulando las preguntas para su análisis posterior.

CR7.8 Las incidencias de la actividad se miden según los parámetros establecidos en los procedimientos de trabajo internos.

CR7.9 Las medidas correctoras se aplican utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos a su alcance en función del análisis y evaluación de la naturaleza, causa y efectos de las desviaciones detectadas.

RP8: Establecer y gestionar el programa de formación teórica y práctica legalmente exigida al personal dependiente y a la red de auxiliares externos, utilizando los recursos propios o externos a fin de desarrollar y profesionalizar su función.

CR8.1 El programa de formación se establece o actualiza, en su caso, adecuando los objetivos formativos a las tareas y responsabilidades atribuidas en cada momento al personal dependiente y la red de auxiliares externos y contemplando los contenidos necesarios para su consecución, de conformidad con la normativa vigente.

CR8.2 Los recursos humanos y materiales, propios y/o externos necesarios se seleccionan, valorando la continuidad de los mismos y su adaptación a los objetivos propuestos, en función de los parámetros establecidos y del presupuesto asignado al programa de formación.

CR8.3 El programa de formación se difunde al personal dependiente y a los auxiliares externos, a través de los canales habituales –correo electrónico, ordinario, fax, otros– poniendo en su conocimiento el índice del programa, lugar, fecha, duración, recursos humanos y materiales y modo de realización, así como el impreso, requisitos y plazos de solicitud por los interesados, de conformidad con la legislación vigente.

CR8.4 Las acciones formativas realizadas por el personal dependiente y los auxiliares externos se registran a través de las aplicaciones informáticas específicas y de acuerdo con la normativa vigente, a fin de dejar constancia de su realización y facilitar el seguimiento de la capacitación profesional alcanzada.

CR8.5 La efectividad de la formación se evalúa durante su realización, observando su adaptación a las necesidades de los destinatarios, y posteriormente, analizando la mejora conseguida en el desempeño profesional del personal dependiente y de los auxiliares externos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de gestión empresarial. Material de oficina. Impresos –presupuestos, procedimientos, otros–. Programas de presupuestos. Programas informáticos de gestión. Aplicaciones informáticas específicas para el cálculo de ratios y análisis de desviaciones. Libros registros, fichas y formatos internos, formularios oficiales.

### Productos y resultados

Plan estratégico y operativo. Estructura organizativa de la empresa en función del tipo de mediación. Establecimiento de los procedimientos administrativos. Definición de planes de formación y desarrollo profesional. Elaboración del programa de formación. Selección, contratación y motivación del personal de la plantilla. Asignación de actividades productivas y de prestación de servicios a los recursos humanos. Contratación y asignación de medios materiales, suministros y servicios. Elaboración y control presupuestario. Procedimientos de calidad implementados y gestionados.

Mecanismos de solución de conflictos, quejas y reclamaciones de clientes. Elaboración del programa de actividades. Elaboración del plan inicial de actividad de los corredores. Información y documentación estadístico-contable elaborada y remitida al organismo supervisor. Acuerdos de colaboración. Cuestionarios del grado de satisfacción de los clientes. Actualización del plan de prevención de riesgos laborales. Aplicación y actualización del programa formativo. Programa de formación.

### **Información utilizada o generada**

Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normativa laboral, sindical y de prevención de riesgos laborales. Normativa específica de mediación. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de organización y operación. Manuales de procedimientos normalizados, de negociación, de elaboración de documentos, de protocolo, de comunicación, y de selección de personal. Formularios de presupuestación. Contratos de colaboración tipo. Información sobre cobertura de riesgos, servicios y precios ofrecidos por las entidades aseguradoras. Informes de la asesoría externa.

### **Unidad de competencia 2**

**Denominación:** ORGANIZAR Y GESTIONAR LA ACCIÓN COMERCIAL EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC1794\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Obtener la información comercial relevante del mercado asegurador, aplicando técnicas de prospección y búsqueda específicas de la actividad de mediación, a fin de definir la acción comercial.

CR1.1 Las variables económicas, sociológicas y comerciales que afectan al plan de actuación comercial y/o estrategias comerciales se identifican en función de su capacidad para dar respuesta y acotar la estrategia comercial de la actividad de mediación –páginas de Internet de interés, prensa u otras–.

CR1.2 Las fuentes de información internas y/o externas se identifican en función del tipo de datos representativos que proporcionen para el plan comercial y aplicando los procedimientos establecidos.

CR1.3 Los datos de las fuentes secundarias de información del mercado asegurador –local, comarcal, nacional o internacional– identificados y relevantes, se obtienen periódicamente a través de los soportes documentales o informáticos precisos –páginas de Internet de interés, prensa, u otras–.

CR1.4 Los clientes que atienden a las características establecidas por la actividad de mediación, se localizan aplicando técnicas de prospección proactiva –rutas de captación, búsqueda en fuentes de información, motores de búsqueda on line, prensa u otras- o mediante acciones de marketing directo, carteo, buzoneo, listas de distribución on line, u otras.

CR1.5 La información relevante de los clientes prospectados se obtiene a través de su propia acción personal –contactos con clientes, competencia u otras instituciones relacionados con el sector– y/o de su propia red y/o colaboradores, para la organización y ejecución de la acción comercial propia.

CR1.6 La información obtenida de las distintas fuentes de información se organiza, registrando, mediante las aplicaciones informáticas de gestión



comercial o CRM disponibles las valoraciones propias sobre las amenazas y oportunidades detectadas respecto a nuestra acción comercial.

CR1.7 La información sobre los productos de la competencia, y sus condiciones, se analizan estableciendo los puntos fuertes o débiles respecto a los productos propios, para mejorar el argumentario comercial y diferenciar la acción comercial.

CR1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Organizar las acciones de comercialización de la actividad de mediación establecidas, asignando los recursos –materiales, temporales y financieros–, de forma autónoma y de acuerdo con los ratios de eficiencia establecidos, a fin de alcanzar los objetivos comerciales.

CR2.1 Los objetivos comerciales de la actividad de mediación se priorizan periódicamente, de acuerdo con las directrices establecidas y los objetivos generales marcados, en base a criterios de rentabilidad, fidelización de clientes u otros.

CR2.2 La estrategia y posicionamiento de la actividad de mediación, respecto al volumen de primas, localización de sectores de futuros asegurados u otros, se concretan periódicamente, identificando el área o segmento del mercado asegurador al que se va a dirigir la prospección.

CR2.3 Los segmentos más atractivos potencialmente se definen, aplicando criterios de volumen y frecuencia de compra, potencial de adquisición futura, calidad potencial del servicio de venta, grado de fidelización y capacidad de diferenciación del producto o servicio entre otros.

CR2.4 El calendario, planning de realización de acciones comerciales concretas, se programan elaborándolos para el período estimado –trimestral, anual, otros–, a través de la agenda física, electrónica u otros programas informáticos disponibles, y de acuerdo con los ratios de eficiencia establecidos.

CR2.5 Los seguros o reaseguros objeto de cada acción comercial se seleccionan de acuerdo con el grado de saturación del mercado, el ciclo de vida del producto, precio, características diferenciadoras de la competencia, u otros aspectos relevantes, y teniendo en cuenta la cifra de ventas comprometida.

CR2.6 Las características de la cartera de clientes actuales y futuros de la actividad de mediación, se analizan mediante el uso de aplicaciones de CRM u otras, determinando el número de acciones previstas, su rentabilidad y fidelidad.

CR2.7 Los recursos materiales necesarios para la ejecución de las acciones comerciales en la actividad de mediación, se determinan de acuerdo al tipo de acción comercial a realizar –mailing, visita comercial, contacto telefónico, otros– y la programación establecida.

CR2.8 La fuerza comercial se organiza de acuerdo con la rentabilidad de las acciones comerciales previstas y de la forma más coherente, en función de las zonas geográficas, productos y servicios establecidos, clientes y actividades económicas de estos.

CR2.9 El presupuesto de las acciones comerciales asignado se distribuye en función del número de acciones programadas y la rentabilidad estimada.

RP3: Realizar la selección de los clientes objeto de las acciones comerciales, identificando los riesgos, necesidades y capacidad económica y/o financiera, de acuerdo con los criterios de segmentación establecidos, a fin de adecuar la oferta disponible.

CR3.1 Los criterios de segmentación de los clientes para cada tipo de seguro o reaseguro se identifican mediante el estudio de las características personales, profesionales, socioeconómicas, seguros o volumen de primas contratado,

propensión a la compra y riesgo presentado, a través de las aplicaciones disponibles en la actividad de mediación.

CR3.2 Los listados de los clientes idóneos para cada acción comercial se obtienen a través de los ficheros físicos, bases de datos, CRM disponibles, propios o facilitados por las entidades, de los clientes actuales y potenciales, ordenando los listados en función de sus características y su zona de actuación.

CR3.3 Los clientes potenciales se seleccionan para cada acción comercial, fijada por la actividad de mediación, atendiendo al perfil de riesgos a los que está expuesto, a su capacidad económico/financiera y, en su caso, a la segmentación de clientes –empresas, comercios, particulares, otros– de la empresa.

CR3.4 Los clientes actuales de la actividad de mediación, se clasifican en función del estado de su perfil de riesgo y de su nivel actual de aseguramiento, utilizando el fichero de clientes, bases de datos o aplicaciones de gestión o CRM disponibles.

CR3.5 Los niveles de aseguramiento de los diferentes segmentos de clientes actuales se analizan determinando las actualizaciones necesarias de las coberturas contratadas, o buscando nuevos productos, en diferentes entidades, que mejor cubran las nuevas necesidades identificadas, o las no cubiertas.

CR3.6 La información sobre las características de los productos y servicios más demandados por los clientes y las oportunidades de negocio observadas se transmite a los responsables de la captación y ampliación de la cartera de la actividad de mediación.

CR3.7 Los datos de los clientes se registran en el sistema de gestión de la actividad de mediación, cumpliendo los criterios de confidencialidad aplicables según la normativa vigente y la política de privacidad establecida.

RP4: Controlar los resultados de la ejecución de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes, contrastándolos con los objetivos previstos, a fin de establecer las medidas correctoras.

CR4.1 Las acciones comerciales emprendidas –publicidad, visitas, mailing, otros– por la actividad de mediación, se comprueban puntualmente, mediante el seguimiento de las mismas, asegurando su correspondencia con lo previsto inicialmente.

CR4.2 La aceptación de la campaña comercial propia, se comprueba periódicamente, a través de diferentes técnicas de investigación, la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección, para ver el grado de consecución de los objetivos comerciales.

CR4.3 El sistema de control y seguimiento sobre el cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción de productos se adapta, de acuerdo con las directrices de la actividad de mediación, a las acciones programadas y al presupuesto asignado.

CR4.4 Las fichas de los clientes contactados en las distintas acciones comerciales, tanto propias como de los auxiliares externos, se comprueban mediante búsquedas selectivas que se encuentran actualizadas –fechas de los contactos, necesidades detectadas, capacidad de ahorro u otras– al finalizar dichas acciones.

CR4.5 La rentabilidad de las acciones comerciales se identifica calculando por medio de las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico –ratio de eficacia, número de personas contactadas y volumen de pólizas aceptadas, auxiliares externos y recursos materiales empleados, u otros–, utilizando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, Internet, CRM, paquetes integrados de textos y hojas de cálculo. Catálogo de productos, condiciones particulares, generales, cláusulas, exclusiones, otros, de los distintos productos intermediados. Modelos de todos los contratos tipo de las entidades aseguradoras para las que se media. Bases de las campañas de las entidades aseguradoras para las que se media.

### Productos y resultados

Información del mercado, clientes y competencia de seguros y reaseguros. Objetivos comerciales priorizados. Acciones comerciales programadas y organizadas. Características técnicas de la cartera de clientes analizadas. Rentabilidad de las acciones comerciales calculada. Presupuesto de acciones comerciales asignado y distribuido. Niveles de aseguramiento de los clientes actuales analizadas. Segmentación de clientes. Control de las acciones comerciales y cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción revisado analizado y comprobado.

### Información utilizada o generada

Procedimiento sobre cierre de operaciones de seguros o reaseguro intermediado. Documentación de teoría general de seguros o reaseguro, y de cada producto en particular. Manuales sobre planificación de acciones de venta y optimización del tiempo. Manuales de uso de aplicaciones informáticas de seguimiento de objetivos de la organización. Listados de los clientes actuales y potenciales. Ficheros de clientes. Indicadores de gestión comercial: número de personas contactadas y volumen de pólizas aceptadas, auxiliares externos y recursos materiales empleados, número de clientes nuevos. Gráficos, bases de datos. Normativa del sector asegurador, mediación y clientes financieros.

## Unidad de competencia 3

**Denominación:** REALIZAR LAS ACTUACIONES DE CAPTACIÓN DE CLIENTELA EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC1795\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Identificar clientes potenciales y actualizar los listados informáticos correspondientes, de acuerdo con los criterios establecidos, a fin de garantizar una adecuada gestión en la consecución de los objetivos comerciales de las actividades de mediación.

CR1.1 La información de clientes se obtiene a través del acceso a bases de datos y/o listados propios o, en su caso, utilizados en la actividad de mediación.

CR1.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con precisión a través de las funciones o asistentes disponibles –opciones de filtro o búsqueda, u otras–, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR1.3 Los clientes potenciales se identifican a través de los listados obtenidos, de acuerdo con los criterios establecidos a fin de facilitar nuevas oportunidades de negocio.

CR1.4 Las referencias de potenciales clientes obtenidas por diferentes medios –entrevistas, encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, formularios Web,

u otros–, se introducen en las bases de datos a través de los formularios o tablas disponibles, detallando la información más relevante para la actividad de mediación.

CR1.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran con corrección en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código en función de las normas establecidas, en el sistema de información utilizado, transmitiéndose las copias a los mediadores responsables para facilitar oportunidades de negocio.

CR1.6 Los contenidos de las bases de datos –SGBD, CRM, ERP–, otros y/o el fichero de clientes se actualizan periódicamente, de acuerdo con los sistemas de información utilizados por zonas, productos, clientes, vendedores u otros.

CR1.7 Las normas de seguridad establecidas para la utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que en cada caso el nivel de seguridad requerido y los accesos necesarios.

RP2: Preparar el contacto con el cliente en función de las acciones comerciales de marketing directo establecidas para la captación de nueva producción y el mantenimiento de la cartera de clientes.

CR2.1 Las características que definen al cliente se identifican en función de perfiles y parámetros tipo establecidos a fin de facilitar el contacto y el desarrollo de las sucesivas conversaciones.

CR2.2 La preparación del contacto comercial –visita presencial, telefónico, telemático, otros– se realiza de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente, diseñando la estrategia de acercamiento, la oferta posible y seleccionando los materiales a utilizar.

CR2.3 Los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales con los clientes –visita presencial, telefónico, telemático, otros– se seleccionan en función de las características del cliente y de los diferentes escenarios derivados.

CR2.4 Los mailing o acciones de marketing directo programadas se realizan personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo.

CR2.5 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación –folletos, formularios, revistas internas o externas, publicaciones u otras– se mantienen en el área de trabajo en las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR2.6 El catálogo de productos de las entidades aseguradoras, sus condicionados, y otros documentos o fuentes de información se revisan periódicamente, comprobando que estén actualizados.

CR2.7 El protocolo establecido por la organización dependiendo del soporte elegido para cada acción comercial, se revisa con la antelación suficiente al contacto, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.

CR2.8 Las entrevistas con el cliente se preparan adecuando los protocolos, normas y costumbres al tipo de cliente, teniendo en cuenta la idiosincrasia cultural del mismo e incluyendo aspectos formales de acuerdo con las especificaciones recibidas.

RP3: Contactar con el cliente a través de los diferentes canales, aplicando técnicas comerciales y criterios de calidad de servicio establecidos, teniendo en cuenta sus características, a fin de conseguir los objetivos comerciales de captación y mantenimiento de cartera establecidos.

CR3.1 El contacto con el cliente se realiza mediante el uso del protocolo y procedimientos de calidad establecidos, según el soporte elegido para cada acción, y utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente y canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros–.

CR3.2 La entrevista con los clientes se realiza de acuerdo con las pautas establecidas, orden de las preguntas, entonación, ritmo y tiempo estimado en el «briefing» utilizando el medio establecido, papel o aplicación informática.

CR3.3 Las actitudes necesarias –comunicación verbal, no verbal, empatía u otras– en la entrevista con el cliente se adoptan de forma correcta y fluida, para conseguir la confianza y fidelización del mismo.

CR3.4 La importancia del cliente para la actividad de mediación se transmite recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso, y ofreciéndole los productos que cubran sus necesidades a fin de garantizar su fidelización.

CR3.5 Las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto con el cliente se resuelven de acuerdo con las recomendaciones establecidas por el mediador, utilizando técnicas de escucha empática y activa.

CR3.6 Los productos nuevos o posibles mejoras a los contratados se ofrecen a los clientes de forma clara y escueta, concertándoles una visita posterior con el mediador.

CR3.7 El seguimiento de las acciones de marketing directo a los clientes actuales se realiza comprobando que han sido efectuadas, a través de llamadas personalizadas, concertándoles una visita posterior con el mediador.

CR3.8 Las referencias de potenciales clientes se obtienen durante el contacto con el cliente, mediante las estrategias de sondeo adecuadas.

CR3.9 Los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente, se registran en el sistema de información utilizado –SGBD, CRM, ERP–, archivándose y, en su caso, transmitiendo copias a los responsables de la organización en la actividad de mediación.

CR3.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

RP4: Realizar las gestiones administrativas, propias de la actividad y de acuerdo con la legislación vigente, vinculadas a la entrega y recepción de la documentación, así como el cobro, cuando proceda, de las primas, a fin de apoyar la labor de mediación de seguros y reaseguros.

CR4.1 La nota informativa previa a la suscripción del contrato de seguro, recibida del mediador, se entrega al potencial tomador personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros–.

CR4.2 Los datos de los clientes –datos personales, riesgos a cubrir u otros– se recogen en la solicitud del seguro a través de los medios disponibles –manualmente, aplicaciones informáticas u otros– para su traslado posterior al mediador.

CR4.3 Las condiciones generales, especiales y particulares del seguro se entregan al tomador personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para recabar su consentimiento.

CR4.4 Los documentos contractuales suscritos por el tomador se entregan al mediador personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para su posterior examen y verificación.

CR4.5 La entrega previa al tomador de la documentación referida al mediador se constata en la póliza de conformidad con lo acordado entre el mediador y la entidad aseguradora.

CR4.6 La información necesaria para la actualización de las condiciones de las pólizas de seguro recibida del tomador se entrega personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para su posterior verificación y análisis.

CR4.7 El cobro de los recibos de prima de los contratos de seguro se realiza cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– dando traslado posterior de los fondos al mediador.

CR4.8 La documentación con la información relativa a los trámites a seguir ante el mediador en caso de siniestro se traslada al cliente personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– a fin de atender sus quejas o reclamaciones respecto al servicio de mediación prestado.

CR4.9 Las declaraciones de los siniestros efectuadas por los tomadores, asegurados o beneficiarios, se reciben cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para trasladarlas al mediador.

CR4.10 La documentación relativa a las liquidaciones de siniestros se entrega a los asegurados, cuando proceda, recogiendo sus firmas y entregándoles la indemnización correspondiente mediante cheque nominativo.

CR4.11 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, Internet, CRM, paquetes integrados de textos y hojas de cálculo. Catálogo de productos, condiciones generales de los distintos productos intermediados. Bases de las campañas de las entidades aseguradoras intermediadas.

### Productos y resultados

Acciones de captación de clientela, programadas y organizadas. Clientes potenciales identificados, seleccionados y clasificados. Bases de datos de clientes actualizadas. Listados de los clientes actuales y potenciales. Visita comercial preparada. Ficheros de clientes revisado y comprobado. Entrevistas realizadas a los clientes. Clientes contactados. Aplicación del protocolo de la organización. Transmisión óptima de la imagen de la organización. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de sistemas disponibles. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad. Documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros recepcionados, entregados y distribuidos. Cobros de pólizas efectuados.

### Información utilizada o generada

Formación y documentación de teoría general de seguros o reaseguro, y de cada producto en particular. Argumentario comercial de la organización para la captación de clientes. Manuales sobre técnicas de captación de clientes presenciales y telefónicas. Manuales sobre planificación de acciones de captación de clientes y optimización del tiempo. Manuales de uso de aplicaciones informáticas de seguimiento de clientes de la organización. Ficheros de clientes. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/debito, tarjetas de empresa. Revistas especializadas. Normativa del sector asegurador, mediación y clientes financieros, y sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

## Unidad de competencia 4

**Denominación:** ASESORAR Y ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS CLIENTES EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1796\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Detectar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de la información disponible, a través de bases de datos o facilitada por el mismo de forma directa, telemática o telefónicamente, para garantizarle un personalizado, óptimo y satisfactorio asesoramiento.

CR1.1 Las peticiones de información por parte del cliente se responden con un lenguaje comprensible, sin interrupciones, minimizando los tiempos de espera, y utilizando fórmulas de cortesía y habilidades sociales, en función del canal de comunicación empleado.

CR1.2 La información relativa a los previsibles riesgos del cliente en función de sus circunstancias personales o patrimoniales se recaba mediante las técnicas de preguntas apropiadas en la relación con el mismo.

CR1.3 Las consultas referidas a la contratación de los riesgos se atienden con amabilidad identificando las causas de los mismos, a fin de detectar las necesidades concretas de cobertura.

CR1.4 La información acerca de las necesidades del cliente, ante las dudas planteadas en las coberturas de riesgos, se recaba siguiendo, en su caso, el argumentario establecido, y garantizando la resolución de las mismas, o derivándolas a quien corresponda.

CR1.5 La identificación de las causas de las quejas planteadas por el cliente sobre coberturas de riesgos se realiza solicitando las aclaraciones pertinentes de forma precisa y asertiva, y determinando las necesidades actuales de cobertura de riesgos del cliente derivándolas, en su caso, al departamento de atención al cliente.

CR1.6 Los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales –reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de las distintas partes del asiento, u otros–, en la atención telefónica y telemática, se observan a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

RP2: Gestionar y desarrollar las relaciones con los clientes, siguiendo el protocolo de actuación establecido, de conformidad con el ideario de la empresa, transmitiendo la imagen de la misma para alcanzar un alto grado de fidelización del cliente y un servicio de calidad.

CR2.1 Los protocolos de actuación, –fiabilidad, empatía, profesionalidad, proactividad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa u otros criterios– se aplican en las relaciones profesionales.

CR2.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales, se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico.

CR2.3 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la empresa –encuestas, entrevistas en profundidad u otros–.

CR2.4 El uso que la empresa hará de la información facilitada, de los derechos de acceso a la misma, su rectificación y cancelación se informa al cliente de forma clara cumpliendo las normas sobre protección de datos de carácter personal.

RP3: Asesorar y argumentar al cliente sobre los diferentes seguros personales en función de su perfil, de forma directa, telemática o telefónicamente, informando sobre las condiciones de la póliza más conveniente para satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales.

CR3.1 El asesoramiento al cliente se prepara, en su caso, llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros personales ofrecidos en el mercado, seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.

CR3.2 Las características técnicas de los productos o servicios aseguradores, que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente, se le transmiten de forma clara, precisa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, con los condicionados de las pólizas y aplicando el argumentario comercial elaborado por la organización.

CR3.3 La información de seguros vinculados a fondos de inversión mobiliarios y la operativa para el cambio de fondo, se proporciona al cliente de forma exacta, suficiente y veraz, asegurando su comprensión de la forma en la que asume el riesgo de la inversión.

CR3.4 Las ventajas de la contratación de productos de ahorro-previsión y sus características –política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros– se comunican a los clientes, realizando los cálculos de ahorro fiscal y de prestaciones futuras.

CR3.5 Las ventajas y repercusiones fiscales del seguro que mejor cubra sus necesidades, se exponen con claridad, veracidad y evitando ser repetitivo en relación con cada uno de los impuestos afectados, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del cliente y la legislación vigente en el momento de la contratación.

CR3.6 Los documentos necesarios para la perfección y eficacia del contrato de seguro personal –declaración de salud, nóminas, escrituras públicas, u otros– se comunican al cliente, de forma exacta, suficiente y veraz, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos de calidad establecidos.

CR3.7 Las primas de los distintos seguros personales que se ofrecen al cliente se calculan de forma manual o informática, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente y, en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro, la intensidad del riesgo, los gastos y el rendimiento de las inversiones.

CR3.8 Las distintas primas iniciales y sucesivas y, coberturas que mejor se ajusten a las necesidades del cliente, así como los factores para el cálculo de las mismas, se le comunican de forma exacta y veraz evitando inexactitudes y malentendidos.

CR3.9 Las posibles formas de pago y financiación disponibles, las consecuencias del impago de la prima, del valor de rescate y, reducción y anticipo de las pólizas se comunican al cliente, atendiendo a sus circunstancias particulares, de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.

CR3.10 Las dudas y consultas planteadas por el cliente sobre presupuesto, coberturas, datos técnicos y documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

RP4: Asesorar y argumentar sobre las ventajas y beneficios de los diferentes seguros materiales y patrimoniales, de forma directa, telemática o telefónicamente, identificando las necesidades del cliente para dar cobertura a los riesgos detectados, y cumplir los objetivos comerciales.

CR4.1 El asesoramiento al cliente se prepara, en su caso, llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros materiales y patrimoniales ofrecidos en el mercado, seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.

CR4.2 La información necesaria sobre los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales a asegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.



CR4.3 La necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito, se comunica a los clientes de forma clara y comprensible, garantizando el asesoramiento posterior.

CR4.4 Las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente, se transmiten informándole de acuerdo con la normativa vigente, sobre las garantías básicas y opcionales de los productos o servicios aseguradores, los condicionados de las pólizas y aplicando, en su caso, el argumentario comercial.

CR4.5 El cliente es informado y asesorado, en su caso, y según sus necesidades y problemas planteados, de forma exacta, suficiente y veraz, sobre los seguros obligatorios y de contratación obligatoria de responsabilidad civil –de daños a terceros causados por la tenencia de animales potencialmente peligrosos, de automóviles, del cazador, de riesgos nucleares, u otros–.

CR4.6 Las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente se calculan de forma manual o informática, en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro y la intensidad del riesgo, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente.

CR4.7 Las distintas primas iniciales y sucesivas, aplicables en función de los riesgos a cubrir, del capital asegurado, de las bonificaciones, de la fórmula de aseguramiento –valor total y valor parcial, a primer riesgo, a valor estimado, a valor de nuevo, u otros–, y la existencia o no de franquicia, se comunican al cliente de manera clara y concisa, evitando inexactitudes y malentendidos.

CR4.8 Las distintas formas pago y de financiación disponibles, así como las consecuencias del impago de la prima, se transmiten con claridad al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas, la normativa vigente y el procedimiento de calidad establecido.

CR4.9 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.

RP5: Asesorar y asistir a la entidad aseguradora sobre los diferentes tipos, coberturas y características de reaseguro en función de los riesgos objeto de cesión, argumentando sobre las ventajas y beneficios de la operación y las condiciones de la póliza para garantizar la cobertura del mismo.

CR5.1 La información necesaria sobre los riesgos patrimoniales y/o personales a reasegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada por la aseguradora.

CR5.2 Las características de la oferta de la entidad aseguradora cedente se detallan identificando las condiciones estadísticas, políticas de reaseguro, información general u otras, en base a la información facilitada para su transmisión a la entidad reaseguradora cesionaria.

CR5.3 Las características técnicas del tratado de reaseguro, así como, las ventajas y beneficios, se argumentan tanto a la entidad aseguradora cedente como a la entidad reaseguradora cesionaria de forma clara y precisa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, y en los convenios existentes entre ambas si los hubiera, y aplicando el argumentario comercial elaborado por la empresa.

CR5.4 Las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.

RP6: Identificar y gerenciar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, analizándolos y evaluándolos para preservar o mantener los activos materiales, personales e inmateriales vinculados a su actividad personal y/o profesional.

CR6.1 La información necesaria sobre los riesgos a asegurar se recaba mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente y siguiendo el procedimiento establecido.

CR6.2 Los riesgos del cliente, a partir de su identificación, se evalúan aplicando los métodos de gerencia de riesgos más idóneos, teniendo en cuenta los productos de seguro existentes en el mercado.

CR6.3 La consulta a las entidades aseguradoras, o a los superiores jerárquicos en su caso, se realiza ante la necesidad detectada de elaborar un producto específico que cubra eficientemente los riesgos del cliente, de forma clara y precisa, a través de los medios establecidos.

CR6.4 Las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectoras o correctoras necesarias para la reducción o eliminación del riesgo –seguro de incendios, robo u otros–, se transmiten al cliente y en su caso, a la entidad aseguradora con claridad, precisión, y evitando inexactitudes y malentendidos.

CR6.5 La prima de productos específicos propuestos y las distintas formas de financiación disponible, se comunican con claridad y concreción al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.

CR6.6 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos y la documentación a enviar, u otros aspectos del nuevo producto, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

CR6.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP7: Velar por la concordancia entre el contenido de la póliza y las necesidades detectadas comprobando su exactitud, e interviniendo, en todo momento, entre la entidad y el cliente para tutelar los intereses de éste último.

CR7.1 La redacción de la póliza y de sus anexos en relación con las coberturas, cláusulas y condiciones especiales se comprueba verificando la presencia y coincidencia de los datos finales con la propuesta.

CR7.2 Las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima se contrastan con la póliza emitida por la entidad verificando que coinciden exactamente.

CR7.3 La discordancia, en su caso, entre la propuesta y la póliza se comunica inmediatamente a la entidad aseguradora, a través de los medios disponibles, facilitándoles nuevamente la propuesta o informándoles puntualmente del error/ es encontrado/s.

CR7.4 Las coberturas de la nueva póliza o, en su caso, las actualizaciones de los riesgos reales del cliente y la puesta al día de las modificaciones sobrevenidas en los riesgos a cubrir, se adaptan y actualizan, si procede, a través de los medios disponibles defendiendo y velando por los derechos de su cliente.

CR7.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP8: Asistir técnicamente al cliente atendiendo sus solicitudes previas a la contratación, modificación y/o renovación de la póliza y durante su vigencia, transmitiendo la información requerida por vía directa, telefónica y/o telemática, a fin de lograr su rápida y satisfactoria atención.

CR8.1 La comunicación de nuevos riesgos o variación de los existentes por parte del cliente se atiende, informando de manera exacta y veraz sobre las

condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación que más se ajuste a su nueva situación.

CR8.2 La imposibilidad de cobertura del riesgo con los seguros ofertados por la entidad aseguradora y los motivos en que se fundamenta, se advierten al cliente con tiempo suficiente, a través de los medios telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros, proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.

CR8.3 Las solicitudes del cliente de información sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas, se atienden describiendo, con suficiente claridad y exactitud, las ventajas e inconvenientes asociados.

CR8.4 Los impuestos, coberturas, sobrepimas, descuentos y otros elementos que forman parte de la prima del seguro se desglosan en nota detallada, comprobando que todos los conceptos de la prima estén presentes.

CR8.5 La forma en que se determinan, y a quien se imputan los posibles costes derivados de la contratación de cada producto o servicio, se transmiten al cliente con suficiente transparencia y precisión.

CR8.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Aplicaciones específicas de cálculo de primas y de gerencia de riesgos. Material de oficina. Impresos –solicitud de póliza, pólizas, otros–.

#### **Productos y resultados**

Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de personales –en casos de vida, de supervivencia, temporales, amortización hipotecaria, amortización de créditos, seguros de rentas, vida entera, vida universal, seguro de vida revalorizable, con participación en beneficios, seguro de vida combinado con fondos de inversión mobiliaria, planes de pensiones, u otros–. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños materiales –robo y expoliación, incendio, rotura de cristales, rotura de maquinaria, seguros agrarios, multirriesgo del hogar, de comunidades, de comercio, seguro de PYME, seguro de transportes, seguro de automóviles u otros–. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños patrimoniales –seguro de responsabilidad civil de actividades no económicas, profesionales y empresariales, seguro de pérdida de beneficios, seguro de crédito, seguro de caución u otros–. Asesoramiento técnico durante la contratación de reaseguros. Identificación de riesgos individuales, familiares o empresariales. Interacción entre las necesidades del cliente y el contenido de las pólizas emitido por las entidades. Atención al cliente personalizada cumpliendo las normas de calidad. Información tratada de forma confidencial. Asesoramiento previo a la contratación de las pólizas. Análisis de los productos ofrecidos por diversas entidades aseguradoras en los distintos ramos del seguro.

#### **Información utilizada o generada**

Catálogo de productos y servicios que ofrece la entidad aseguradora y reaseguradora. Ficheros de clientes. Información socioeconómica de seguros y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal

y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado de seguros y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, manuales de estilo, impresos.

## Unidad de competencia 5

**Denominación:** GESTIONAR LOS TRÁMITES DE FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO Y REASEGURO

**Nivel:** 2

**Código:** UC1797\_2

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la formalización de las pólizas -solicitadas y aceptadas-, telemáticamente o por correspondencia u otros medios, utilizando aplicaciones informáticas estándar y/o específicas, según las garantías contratadas y los procedimientos específicos de la entidad aseguradora contratante, de acuerdo con la normativa vigente.

CR1.1 La documentación necesaria para la formalización del contrato –documentación del propietario y/o asegurado, conductor, tomador, identificación del vehículo, pruebas médicas, informe de riesgos, medidas de protección contra robo e incendio, otras– se solicita al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios utilizando modelos de solicitud prefijados.

CR1.2 Los datos se recogen en la solicitud de seguro de acuerdo con las normas de suscripción establecidas por la entidad aseguradora contratante, introduciéndolos en el soporte informático.

CR1.3 Los datos presentados al cliente –datos personales, naturaleza del riesgo, firmas, plazos legales, garantías contratadas u otros– se comprueban contrastándolos con la documentación aportada y verificando la concordancia entre la naturaleza del riesgo y las normas de contratación de la entidad aseguradora.

CR1.4 La tarifa del riesgo contratado se aplica según el grupo correspondiente, utilizando en casos de riesgos nuevos o de difícil contratación, el tarificador electrónico o manual de la entidad aseguradora.

CR1.5 Las garantías contratadas y recogidas en las condiciones generales y/o particulares se cotejan con las establecidas en los manuales de la organización siguiendo el procedimiento establecido.

CR1.6 El informe requerido, en su caso, por la entidad aseguradora para la formalización de productos masa, se emite, fechado y firmado por el mediador o corredor, indicando la situación del riesgo y el estado del mismo.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Realizar las gestiones administrativas vinculadas a la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos revisándolas permanentemente y tramitando las anulaciones o modificaciones, para garantizar la validez de las mismas.

CR2.1 La actualización de la cartera de clientes se realiza a través de herramientas de seguimiento informático comprobando las nuevas necesidades, la aparición de nuevos riesgos o la modificación de las circunstancias objetivas de los mismos y verificando que no queden pólizas en infraseguro.

CR2.2 El estado de la vigencia y posible actualización de las pólizas de seguro, respecto al cumplimiento de los plazos, se informa, con el tiempo suficiente, a los clientes, a fin de realizar la gestión comercial previa.

CR2.3 Los suplementos, modificaciones o anexos a la póliza principal, o nueva póliza, se solicitan a la entidad, a petición del cliente, por escrito a través de los medios disponibles, utilizando modelos estándar y, respetando, en su caso, la antigüedad de la misma.

CR2.4 Los datos de la solicitud de modificación, de los suplementos o de la nueva póliza se comprueban, constatando que la modificación solicitada no altera las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad e introduciendo los cambios en el soporte informático.

CR2.5 La baja o anulación de las pólizas se solicitan a la entidad por escrito, telemáticamente o por otros medios, utilizando modelos prefijados, indicando las causas que las motivan, y de conformidad con los plazos y procedimientos legalmente establecidos.

CR2.6 Las solicitudes de bajas o anulación de pólizas se verifican comprobando las firmas y los plazos establecidos por la normativa vigente y revisando que la información enviada sea la adecuada.

CR2.7 La información para la actualización de la póliza por parte de la entidad –informe pericial, formulario de riesgos u otros–, se registra a través de los medios disponibles para su comunicación al cliente en los tiempos legalmente establecidos.

RP3: Gestionar los trámites administrativos de aceptación de la póliza del seguro y/o reaseguro por el cliente, según los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR3.1. Las pólizas de nueva producción, los suplementos emitidos y los duplicados se remiten al cliente por correo ordinario, fax, correo electrónico o personalmente en las oficinas del mediador para su aceptación y firma.

CR3.2 Los elementos personales, materiales, formales –cobertura, plazos, exclusiones, derechos y obligaciones de las partes, acciones, posibilidad del coaseguro con otras entidades, u otros– de la póliza de seguro o reaseguro, se explican al cliente, en su caso, en el momento de la firma, de forma clara, precisa y comprensible, a fin de evitar incidencias posteriores en caso de siniestro.

CR3.3 La solicitud de póliza, debidamente cumplimentada y firmada, así como la copia de la solicitud de póliza, fechada y cuñada por el mediador, y la documentación que la acompaña, se entrega a la entidad aseguradora, personalmente, por vía telemática, fax, correo electrónico u ordinario, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

RP4: Gestionar el cobro y pago de primas intermediadas de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras para verificar la ejecución y vigencia del contrato.

CR4.1 El borderó aportado por la entidad aseguradora se coteja con el listado precartera del mediador detectando los recibos anulados por la compañía y las desviaciones de cartera –mayor o menor coste–.

CR4.2 Las desviaciones de los importes de los recibos emitidos por la entidad aseguradora, se verifican en función de la siniestralidad, las modificaciones del riesgo o de las garantías y coberturas contratadas, para informar al cliente o a la entidad aseguradora.

CR4.3 Las regularizaciones relativas a capitales, empleados, facturación, garantías comunicadas por el cliente se notifican a la entidad aseguradora por escrito, en tiempo y forma –utilizando modelos normalizados–, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 El aviso de pago del recibo correspondiente se genera mediante la aplicación informática específica introduciendo la información relativa a los importes correspondientes a la póliza, periodo de cobertura –anual, trimestral, mensual, semestral, otros–, ramo y descripción del riesgo –vivienda, matrícula,

pyme, salud, otros– y el modo y lugar del cobro –efectivo, entidad financiera, domicilio del asegurado, o mediador, otros–.

CR4.5 El aviso de pago del recibo correspondiente se remite al cliente por correo electrónico u ordinario, según los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR4.6 Los aumentos de prima o las anulaciones se comunican al cliente a través de medios fehacientes establecidos en los procedimientos internos, con la antelación definida y respetando la legalidad vigente.

CR4.7 El cobro de los recibos se comprueba a través de los listados facilitados por la entidad bancaria y el programa de gestión del mediador para proceder a liquidar los importes pendientes.

CR4.8 Los impagos notificados por la entidad se comunican al cliente mediante notificación fehaciente estándar, informando de sus posibles consecuencias y solicitando, en su caso, el pago.

RP5: Organizar la documentación utilizada y generada en la emisión, actualización, ampliación o modificación de la póliza, mediante archivos convencionales o informáticos, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos específicos del mediador para posibles verificaciones y gestiones futuras.

CR5.1 Las notificaciones de pago, devoluciones, y motivos de bajas se registran y/o archivan en el programa de gestión del mediador.

CR5.2 La documentación contractual y administrativa del cliente, facilitada por la entidad aseguradora, se archiva convencional y/o informáticamente, de acuerdo con las normas de la organización.

CR5.3 La documentación de la nueva póliza, de la modificación o de la baja se traslada al archivo físico o en gestión documental, de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa y la legislación vigente.

CR5.4 Los archivos se organizan, clasificando documentos en función de su contenido e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CR5.5 Las copias de seguridad de la documentación recogida en las pólizas/contratos de los clientes se realizan mediante la aplicación de los sistemas informáticos necesarios, con la periodicidad establecida y en base a la legislación vigente.

CR5.6 Las copias de seguridad se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso para que queden guardados todos los datos recogidos.

CR5.7 Los archivos tanto convencionales como informatizados se actualizan periódicamente atendiendo a la legislación vigente y a las necesidades de la organización.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Programas informáticos estadísticos, específicos de producción y modificaciones de productos de la entidad. Material de oficina. Impresos –solicitud de póliza, pólizas, otros–. Aplicaciones informáticas generales y/o específicas de gestión de pólizas. Modelos estándar de formalización, modificación y anulación de pólizas. Notificaciones estandarizadas

**Productos y resultados**

Verificación del ajuste entre las primas aplicadas y los riesgos asegurados. Recogida y/o cumplimentación de solicitudes y documentación enviadas y realizadas en los diferentes canales de venta. Documentación relacionada con las solicitudes de emisión de póliza o suplemento requerida, revisada y/o cumplimentada. Cálculos de primas según las tarifas aplicadas. Pólizas y suplementos emitidos y tramitados. Recibos de cobros emitidos y cotejados. Ficheros de suscripción, actualizados y ordenados. Seguimiento y actualización de pólizas y suplementos. Actualización de la cartera de clientes. Copias de seguridad de la documentación recogida en las pólizas/contratos.

**Información utilizada o generada**

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Ficheros de clientes. Manuales de tasación, tarificación. Normativa sobre: contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo e impresos. Informe sobre la formalización de productos masa. Necesidades de clientes, aparición de nuevos riesgos, modificaciones de circunstancias objetivas de los riesgos. Suplementos, modificaciones o anexos a la póliza principal. Solicitudes relativas a modificación, suplementos, nuevas pólizas, bajas o anulación de pólizas. Recibos. Listado precartera. Borderó de la entidad aseguradora. Documentos relativos a avisos de pago de recibos. Documentación contractual del cliente.

**Unidad de competencia 6**

**Denominación:** ASISTIR A LOS CLIENTES E INTERMEDIAR CON LAS ENTIDADES ASEGURADORAS EN LA TRAMITACIÓN DEL SINIESTRO

**Nivel:** 3

**Código:** UC1451\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Asistir al cliente en la gestión de la declaración del siniestro para la apertura del expediente, comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.

CR1.1 Los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación pertinente en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento, se informan al cliente, a través de los canales de comunicación –telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia, presencialmente, otros–.

CR1.2 Los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros se explican al cliente con claridad, precisando los documentos necesarios en función del tipo de siniestro –atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos y estimación de daños, otros–.

CR1.3 La obligación de comunicar la elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, se comunica al cliente, informándole sobre el tiempo y forma previstos por la compañía aseguradora, para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidatorias pertinentes.

CR1.4 Los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza, se comunican al cliente informándole en todo momento del correspondiente valor de rescate o de reducción.

CR1.5 El límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros, en su caso, se comunica al cliente a través de los medios disponibles, en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.

CR1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP2: Realizar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros registrando, actualizando y custodiando los documentos mediante los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de facilitar su control y seguimiento.

CR2.1 Los datos facilitados por el cliente o por la entidad aseguradora, en su caso, se registran a través de los medios convencionales o informáticos disponibles, asegurando una descripción amplia y pormenorizada de los hechos, para una correcta apertura del expediente.

CR2.2 La vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados se comprueban, a través de las herramientas disponibles, cotejándolos con los datos de la comunicación del siniestro.

CR2.3 La falta de datos relevantes o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro se corrigen con la máxima rapidez, a través de los datos obtenidos de los archivos del mediador o solicitándolos al declarante.

CR2.4 La apertura del siniestro se comunica a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos.

CR2.5 La siniestralidad de las pólizas de cartera se consulta periódicamente a las entidades aseguradoras por los canales disponibles en cada caso.

CR2.6 La comunicación del siniestro, en su caso, se remite al Consorcio de Compensación de Seguros por los medios disponibles y en los plazos legalmente establecidos.

CR2.7 Los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos, se organizan asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora, agrupándolos numérica, alfabética, cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.

CR2.8 La eliminación de la totalidad o parte del expediente se realiza teniendo en cuenta la normativa vigente, supervisando el contenido de los elementos a eliminar, siguiendo el protocolo establecido y respetando el medioambiente.

CR2.9 Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR2.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP3: Asistir y asesorar a los clientes en la tramitación y liquidación del siniestro en relación con la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora, y las coberturas contratadas en la póliza a fin de defender los intereses y derechos de sus clientes.

CR3.1 Los documentos justificativos y trámites necesarios para la subsanación del daño o siniestro –facturas de los asegurados, documentación requerida en pólizas de seguros personales, otros–, se solicitan al cliente a través de los medios disponibles –telemática o personalmente–.



CR3.2 Las peticiones de información y consultas de clientes en el proceso de tramitación del siniestro, se atienden siguiendo el protocolo de actuación y respetando los criterios de calidad del servicio, establecidos en cada caso.

CR3.3 La peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación, se solicitan a la entidad aseguradora de forma periódica a fin de asistir proactivamente al cliente.

CR3.4 La autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado, se comunican al cliente en el tiempo y forma establecidos.

CR3.5 La liquidación del siniestro se calcula en función de los importes de los documentos justificativos aportados por el cliente, contrastando la realización del pago de los mismos con el importe del finiquito.

CR3.6 El derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños, se comunica al cliente, informándole de las obligaciones y garantías que reporta y facilitando, en su caso, un listado de profesionales.

CR3.7 El derecho a reclamar indemnización por mora se comunica al cliente, informándole de los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada.

CR3.8 Los distintos procedimientos de tramitación –robo, incendio, siniestros inocentes o culpables en pólizas a terceros, otros– se comunican al cliente informándole de los plazos, documentación y requisitos formales en cada caso.

CR3.9 La información necesaria en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador, se facilita al cliente, con diligencia, informándole del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado y asesorándole en su caso, sobre el procedimiento de reclamación judicial.

CR3.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP4: Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras para facilitar la liquidación y cierre del siniestro.

CR4.1 La información y documentación necesaria –facturas, informe médico, otros–, en caso de reembolso de gastos se remitirá a la entidad aseguradora para su valoración autorizando, en su caso, a los profesionales o instituciones afectadas a que faciliten la información complementaria precisa.

CR4.2 Los recobros en los siniestros, cuando no hay responsabilidad del cliente, se gestionan reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.

CR4.3 El finiquito del siniestro o la indemnización, se calcula a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, una vez atendido y/o reparado el siniestro.

CR4.4 La copia del finiquito del siniestro o de la indemnización, se envía al cliente para su aceptación, a través de los medios disponibles.

CR4.5 Las indemnizaciones totales o parciales previa aceptación por la entidad aseguradora, se entregan a los clientes a través de talones, transferencias bancarias u otros medios de pago.

CR4.6 El pago del importe mínimo que estime la entidad se efectúa dentro del plazo legalmente establecido y por los medios de cobro acordados con el cliente.

CR4.7 Los pagos realizados a los clientes, se confirman a través de medios fehacientes, comprobando los importes con los datos de las indemnizaciones.

CR4.8 El cierre del siniestro se realiza mediante un apunte en la base de datos, posteriormente a la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria.

CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP5: Controlar y analizar con herramientas de estadística descriptiva correspondientes la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada para mejorar la asistencia a los clientes y la adecuación de las coberturas a los riesgos.

CR5.1 Los motivos de siniestralidad de cada póliza, su magnitud y las incidencias que se producen en la gestión, se recogen en el momento de su conocimiento, en una base de datos, para su tratamiento estadístico.

CR5.2 La estadística de siniestralidad de las pólizas y de las incidencias en la gestión de siniestros y de su magnitud, se realiza calculando los indicadores del volumen, importancia y evolución de la siniestralidad.

CR5.3 Los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes –índices sobre pólizas, siniestros, importe de primas, indemnizaciones, gastos de gestión interna, externa u otras–, se analizan comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos y los datos de periodos anteriores, a través de las herramientas ofimáticas disponibles.

CR5.4 Los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos se elaboran de forma periódica, identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas, para su adaptación a las nuevas necesidades observadas.

CR5.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, aplicaciones de presentaciones, otras. Programas informáticos específicos de gestión administrativa de siniestros. Material de oficina. Impresos –parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros u otros–. Aplicaciones estadísticas.

### Productos y resultados

Notificaciones de siniestros recibidas. Comprobación del ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados. Comunicación de siniestros remitidas. Derechos, obligaciones y requisitos legales informados al cliente en la apertura, tramitación y liquidación del siniestro. Gestión administrativa de expedientes de siniestro realizada. Estimación de daños gestionada a partir de la información y documentación remitida. Cálculo de la liquidación o finiquito del siniestro. Liquidaciones y pagos entregados y confirmados. Informes de datos estadísticos de siniestros elaborados.

### Información utilizada o generada

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión de siniestros. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento en caso de siniestro. Normativa sobre: contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, Consorcio de Compensación de Seguros, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo, impresos. Informes estadísticos.

## Unidad de competencia 7

**Denominación:** DIRIGIR Y SUPERVISAR A LA RED DE AUXILIARES EXTERNOS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1799\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Transmitir con efectividad la información corporativa y de los diferentes productos y servicios de seguros y reaseguros intermediados a la red de auxiliares externos, comprobando su comprensión y utilización, a fin de proporcionarles las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

CR1.1 La información corporativa –código ético y de buenas prácticas, sistema de gestión de la calidad, medioambiente, relaciones humanas, argumentario comercial, políticas motivadoras u otras– de la organización, se transmite a la red de auxiliares externos, de forma ordenada, en los soportes disponibles y con un lenguaje asequible a sus destinatarios.

CR1.2 Las características generales y las preguntas más frecuentes sobre los productos ofertados por la empresa de mediación -tipo, estructura del seguro u otras así como las actualizaciones en los catálogos, se transmiten a los auxiliares externos de forma ordenada, clara y precisa, entregándose el material necesario en los soportes disponibles.

CR1.3 Las técnicas y estrategias de refuerzo dirigidas a la captación de clientela, se comunican a la red de auxiliares externos de forma ordenada, clara y precisa, entregando, en su caso, el material necesario.

CR1.4 Las dudas planteadas por parte de los auxiliares externos en el ámbito de su actuación, se resuelven con precisión y asegurando su comprensión.

RP2: Acordar y distribuir con la red auxiliares externos las acciones de captación de clientela de acuerdo con la programación establecida, argumentando sus ventajas y beneficios, a fin de promover las buenas relaciones comerciales y el compromiso con los objetivos.

CR2.1 Los objetivos a alcanzar se distribuyen entre los auxiliares externos en función de su capacidad, proporcionalmente, por zonas o por consenso con los mismos.

CR2.2 Los productos, condiciones, comisiones u otras características, se comunican al comienzo de cada campaña, a los miembros de la red de auxiliares externos, exponiendo sus particularidades con claridad y asegurando la comprensión de sus términos.

CR2.3 Las ampliaciones, modificaciones o eliminación de condiciones en relación con las acciones o medidas de captación de clientela de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos, se acuerdan valorando los motivos argumentados, permitiendo y fomentando la interacción.

CR2.4 Los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos se acuerdan de forma vinculante en función del régimen de pagos previamente establecido, de acuerdo con la legislación vigente.

CR2.5 Las acciones derivadas del cumplimiento o incumplimiento de los objetivos establecidos relativas a comisiones, incentivos y desarrollo profesional, se acuerdan con los miembros de la red de auxiliares externos, estableciendo sus términos de forma clara y precisa.

RP3: Evaluar y controlar el resultado de las acciones programadas y la calidad de los servicios prestados por la red de auxiliares externos, contrastándolos con los objetivos marcados, a fin de detectar las desviaciones.

CR3.1 Los principales índices estadísticos de control de resultados de las acciones programadas –índice de visitas y entrevistas concertadas, nivel de calidad percibido por el cliente, otros– se calculan de forma periódica sobre datos concretos, cuantificables, mensurables e interpretables, y utilizando en su caso aplicaciones informáticas.

CR3.2 El informe de seguimiento de la actividad de captación de clientela, y de la competencia de la red de auxiliares externos, se elabora recogiendo de forma clara y organizada los datos internos y externos relacionados, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR3.3 Los principales indicadores de control de calidad de los servicios prestados –número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, otros– se calculan periódicamente sobre datos concretos, cuantificables, mensurables e interpretables, y utilizando en su caso aplicaciones informáticas.

CR3.4 El grado de cumplimiento de los estándares de calidad se controla periódicamente comparando distintos tipos de indicadores establecidos –número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, otros– con el nivel de calidad de servicio marcado.

CR3.5 El balance cuantitativo y cualitativo de las acciones de captación de clientela planificadas, se realiza comparando las previsiones iniciales con los resultados finalmente conseguidos.

CR3.6 Las desviaciones sobre el cumplimiento de los objetivos en cada momento del proceso y sobre la previsión del comportamiento de los mismos se miden aplicando los procedimientos establecidos por la organización –fijación de porcentajes de referencia, desviación típica, comparación de ratios e indicadores con índices de referencia u otros–.

RP4: Seguir e impulsar las acciones de captación de clientela de la red de auxiliares externos de acuerdo con los objetivos marcados, a fin de conseguir carteras consolidadas.

CR4.1 Los objetivos en relación con las acciones de captación de clientela de la red de auxiliares externos se revisan de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, mantenimiento de negocio, venta cruzada u otros.

CR4.2 El seguimiento de las acciones de captación de clientela emprendidas y programadas –publicidad, visitas concertadas, mailing, otros–, se realiza puntualmente revisando los objetivos propuestos.

CR4.3 Los factores que influyen en la desviación del volumen captado de clientes se identifican, a través de los hechos y circunstancias aportados individualmente, por parte de los auxiliares externos, aplicando procedimientos de intercomunicación eficaces.

CR4.4 Los informes de la ejecución o desviación del volumen inicial captado de clientes por parte de la red de auxiliares externos se elaboran periódicamente, de forma colectiva e individualizada, detallándose, los datos del número de pólizas por producto, e importes, y resaltando en ellos la aportación de nuevos clientes a la cartera.

CR4.5 El volumen de negocio captado por los auxiliares externos se impulsa motivándoles y reconociéndoles los éxitos profesionales a través de incentivos económicos o premios entre otros, y ajustando los procedimientos de actuación necesarios a cada caso.

CR4.6 La responsabilidad individual y/o colectiva en la consecución de los objetivos se transmite a los miembros de la red de auxiliares externos, fomentando el logro personal y el trabajo en equipo.

RP5: Corregir las desviaciones detectadas en el seguimiento de las acciones de captación de clientela programadas, estableciendo y aplicando las acciones necesarias a fin de alcanzar los objetivos y estándares de calidad determinados.

CR5.1 Las desviaciones respecto al volumen inicial de negocio captado se analizan con la red de auxiliares externos por comparación entre las ventas previstas en la planificación y las conseguidas.

CR5.2 Las medidas de corrección de las desviaciones se fijan de acuerdo con la red de auxiliares externos, argumentando y confirmando el significado y las implicaciones de las acciones propuestas, y consiguiendo el compromiso con la entidad.

CR5.3 Las medidas correctoras propuestas se transmiten a la red de auxiliares externos, detallando el modo de aplicación de las mismas para asegurar la adaptación de los recursos humanos y materiales a las modificaciones propuestas.

CR5.4 El procedimiento de aplicación de las medidas correctoras se establece teniendo en cuenta los parámetros comerciales y de calidad identificados –visitas y entrevistas concertadas con clientes, competencia, producto asegurador, entorno, otros–, y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.

CR5.5 Las desviaciones se reconducen revisando el plan comercial y de calidad, y en su caso, pidiendo un mayor esfuerzo a los miembros de la red de auxiliares externos si se considera que los objetivos son alcanzables en las condiciones actuales.

CR5.6 Los incentivos a la red de auxiliares externos se actualizan de acuerdo con el nivel de calidad de su trabajo, y el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con la legislación vigente.

CR5.7 La continuidad de los acuerdos de colaboración de los miembros de la red de auxiliares externos se determina, en su caso, en función del cumplimiento de los estándares de calidad definidos.

RP6: Resolver situaciones conflictivas existentes en el seno de la red de auxiliares externos, mediante la conciliación y participación, para facilitar las relaciones con los mismos.

CR6.1 El conflicto real y sus elementos se determinan con precisión atendiendo a las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo en el seno de la red de auxiliares externos.

CR6.2 Las causas de los conflictos con los auxiliares externos así como las discrepancias entre ellos, se analizan identificando las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo de las partes y ponderando las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.

CR6.3 Los factores que influyen en la toma de decisiones para resolver el conflicto entre los auxiliares externos y de éstos con la dirección, se identifican analizando la dificultad del asunto y las actitudes de las personas que intervienen.

CR6.4 Las alternativas en la toma de decisiones para la resolución del conflicto se generan evaluando la posibilidad de consecuencias adversas, su probabilidad, gravedad y los riesgos asociados.

CR6.5 La decisión final en la resolución del conflicto se alcanza buscando el mayor grado de aceptación posible entre los auxiliares externos y los objetivos de la organización.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, Internet, aplicación de gestión de la relación con el cliente –CRM–, paquetes integrados de textos y hojas

de cálculo. Aplicaciones informáticas para realización de presentaciones. Catálogo de productos, condiciones generales de los distintos productos intermediados.

### **Productos y resultados**

Información de productos y servicios aseguradores transmitida a la red de auxiliares externos. Acuerdos y distribución de las acciones de captación de clientes con la red de auxiliares externos. Resolución de situaciones conflictivas del entorno laboral. Control de la calidad del servicio prestado. Informes de visitas/contactos realizados. Informes de datos internos y externos sobre la actividad de captación de clientes de la red de auxiliares externos. Informe de medidas correctoras a las desviaciones detectadas en el cumplimiento de objetivos. Consolidación de la cartera de clientes. Informes de la ejecución o desviación del volumen inicial de negocio captado. Índices estadísticos de control de resultados –pólizas intermediadas, nivel de calidad percibido por el cliente, otros–. Indicadores de control de calidad –número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, índice de aceptación de riesgos por las entidades, otros–. Seguimiento de las acciones de captación de clientela.

### **Información utilizada o generada**

Plan comercial. Listados de clasificación de clientes. Estrategia comercial de la organización. Información sobre clientes, segmentos, productos, servicios, aseguradoras, datos de navegación por la Web, competencia. Legislación vigente en materia de protección de datos, prevención de riesgos profesionales y calidad. Pólizas y suplementos, liquidación de recibos y saldos. Número de clientes captados por producto de seguros o reaseguro intermediado. Teoría general de seguros o reaseguro y de cada producto en particular. Manuales en el manejo de las aplicaciones informáticas de seguimiento de objetivos. Porcentajes de referencia, desviación típica, ratios, indicadores, índices de referencia u otros. Manual de la organización. Características técnicas generales de los productos de nueva creación. Información sobre campañas, premios de ventas, comisiones u otros. Información sobre volumen de negocio captado. Indicadores de control de calidad. Sistema de información de medidas correctoras.

### **Unidad de competencia 8**

**Denominación:** ATENDER Y TRAMITAR SUGERENCIAS, CONSULTAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN, QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0991\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CR1.1 Se recaba del interlocutor la suficiente información que permita atender al cliente con claridad y exactitud, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

CR1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con diligencia y autonomía, y utilizando habilidades sociales.

CR1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente y se determinan las partes intervinientes, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.

CR1.4 En los aspectos puntuales del relato de los hechos, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante, los siguientes elementos:

- Las lagunas existentes.
- Los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario.
- El objetivo del cliente, detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación.

CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación –escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras–.

CR1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente –manuales, intranet, u otras–, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP2: Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

CR2.1 Las respuestas se posponen aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.

CR2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación establecidos por la normativa aplicable, se especifican al cliente en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.4 El proceso de admisión, documentación, trámites, resolución y sus posibles efectos, y los distintos órganos competentes, se comunican al cliente, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.5 Los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones, se especifican, con claridad, en la información que se suministra al cliente.

CR2.6 Ante la duda planteada sobre la paralización del proceso por el cliente, se especifica con precisión y asegurando su comprensión, la garantía de que dispone para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.

CR2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente acerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como, consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa vigente.

CR3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios

informáticos, electrónicos o telemáticos cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

CR3.2 De las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, se deja constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueba que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente.

CR3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

CR3.5 Los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, se atienden, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente.

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

CR4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo establecidos.

CR4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos –información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros–.

CR4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan utilizando criterios generales –carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros– que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.

CR4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.

CR4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad –encuestas, entrevistas en profundidad, u otros–, aplicando criterios de calidad de servicio.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.



**Productos y resultados**

Asesoramiento a las consultas de los clientes de servicios financieros. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes clasificadas, tramitadas y canalizadas. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes atendidas y tramitadas. Principales causas de quejas o reclamaciones identificadas. Control de calidad del servicio prestado. Informes de quejas y reclamaciones y, sus resoluciones. Cumplimiento de la normativa vigente.

**Información utilizada o generada**

Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Legislación específica en materia de defensa del cliente de servicios financieros. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones –archivos–. Listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Legislación/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

**Unidad de competencia 9**

**Denominación:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC0233\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la red –intranet o Internet, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros–.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión

manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros–.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados –organizaciones, fechas, otras–, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas –Internet, intranet. Correo y agenda electrónica–. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos –solicitud de información, requerimientos, otros–. Transparencias.

### Productos y resultados

Búsquedas de información en la red –interna o externa– y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes –archivos electrónicos, transparencias, otros–. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

### Información utilizada o generada

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –on line, off line– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS

**Código:** MF1793\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1793\_3 Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

**Duración:** 90 horas

## 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: Complimentar 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.
- Complimentar con exactitud los modelos exigidos legalmente a partir de la información contable o libros-registro correspondientes.
- Complimentar 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.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 2

**Denominación:** GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN

**Código:** MF1794\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1794\_3 Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación

**Duración:** 50 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la estructura y características de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, así como su evolución e implicaciones con las entidades, distinguiendo las particularidades de los mismos y sus relaciones.

CE1.1 Describir las características y estructura de la actividad de mediación de seguros y reaseguros en el ámbito del sistema financiero, y las entidades públicas y privadas que lo componen, en el marco de la Unión Europea.

CE1.2 Explicar el concepto y la función de la actividad de mediación de seguros y reaseguros y de los canales de distribución en el sector financiero.

CE1.3 Diferenciar los tipos de actividad de mediación y auxiliares externos a ésta que operan en el sector asegurador español, y de la Unión Europea, señalando las características más relevantes, y particularidades, de cada uno de ellos.

CE1.4 Describir las principales variables y agentes del entorno del sector de seguros y mediación.

CE1.5 Identificar los principales parámetros –debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades– que se deben analizar para la detección de oportunidades de negocio en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.6 A partir de supuestos suficientemente caracterizados de la actividad de mediación de seguros y/o reaseguros:

- Clasificar la actividad de mediación y auxiliares externos de acuerdo con su forma jurídica.
- Analizar la información proporcionada deduciendo las relaciones entre las distintas entidades públicas y privadas que integran la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Presentar un informe identificando los puntos débiles y fuertes de los distintos tipos de actividad de mediación de seguros y reaseguros caracterizados.
- Presentar un informe estableciendo las oportunidades y amenazas de la evolución de la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con las variables identificadas.
- Analizar los posibles posicionamientos existentes con la finalidad de detectar necesidades u oportunidades de negocio de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.7 Explicar la importancia para la sociedad y la economía de la existencia o inexistencia de la actividad de mediación en el sector asegurador y reasegurador ante siniestros u otros eventos.

C2: Aplicar las técnicas de segmentación e investigación de mercados básicas, en acciones comerciales propias de la actividad de mediación, relacionando los diferentes segmentos, y los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

CE2.1 Precisar las características del marketing de servicios aplicadas a la actividad de mediación de seguros y reaseguros privados.

CE2.2 Identificar las fuentes de información de la actividad de mediación de seguros y reaseguros más útiles para las acciones comerciales, describiendo sus características.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en el proceso de decisión de contratación de seguros y reaseguros privados, y que afectan a los hábitos de contratación y previsión de evolución de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.4 Distinguir las acciones comerciales habituales de promoción, marketing directo y venta de los diferentes productos y servicios de seguros, de forma directa, “on line/off line”, u otras, identificando sus características.

CE2.5 A partir de supuestos prácticos en los que se aporta información debidamente caracterizada de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, y de los productos ofertados:

- Especificar las diferencias entre los seguros ofertados por las distintas la actividad de mediación de seguros y reaseguros propuestas.
- Describir el comportamiento de compra ante las características y clausulados de los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

CE2.6 Identificar los principales criterios de segmentación del cliente de seguros –características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra y riesgo presentado, u otros–.

CE2.7 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de investigación comercial en un área localizada, y dados unos criterios de segmentación y aplicaciones informáticas generales o específicas (CRM, bases de datos, hojas de cálculo u otras):

- Obtener la información requerida a través de los instrumentos idóneos de investigación de mercados, detectando las necesidades aseguradoras, posicionamiento de los productos de seguros, u otros objetivos planteados.
- Clasificar la información obtenida de clientes, productos/servicios de seguros, primas, la actividad de mediación de seguros y reaseguros, aplicando un criterio de relevancia de las variables para los objetivos comerciales.
- Identificar los distintos segmentos y sus características aplicando las técnicas o métodos de segmentación que permiten obtener el mejor resultado de los posibles.
- Asignar los distintos tipos de seguros a los segmentos identificados teniendo en cuenta sus características.
- Presentar los resultados en un informe que recoja los índices estadísticos, gráficos y conclusiones.

C3: Analizar la organización de acciones comerciales más habituales en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, aplicando técnicas de asignación de recursos y tiempos.

CE3.1 Identificar los objetivos y estrategias comerciales básicos en la actividad de mediación de seguros y reaseguros describiendo sus características.

CE3.2 Explicar las características y funcionamiento de los distintos instrumentos y métodos de asignación y optimización del tiempo en la planificación de la acción comercial –agendas, gráficos de Gantt, PERT, u otros–.

CE3.3 Explicar los métodos de asignación de costes, así como los índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros habituales.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados de elaboración de presupuestos de ventas y/o gestión comercial en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Aplicar métodos de asignación de costes, calculando índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros habituales.
- Presentar el presupuesto identificando cada una de las partidas que lo componen.
- Calcular los índices y ratios de rentabilidad de las acciones comerciales propuestas.

CE3.5 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan unos objetivos comerciales a alcanzar en un período determinado en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Priorizar las acciones comerciales necesarias para la consecución de los objetivos propuestos.
- Estimar el tiempo necesario y la frecuencia de ejecución de dichas acciones comerciales a través de los métodos y aplicaciones de asignación temporal, idóneos a cada caso.
- Identificar las distintas causas de las pérdidas de tiempo –ladrones de tiempo–.

- Programar las acciones en cuanto a número y frecuencia con las aplicaciones disponibles, asignando los plazos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar los recursos y costes necesarios de cada una de las acciones programadas de acuerdo con criterios de eficiencia.
- Estimar la rentabilidad de las distintas acciones comerciales aplicando los indicadores económicos idóneos –ratio de eficacia, número de visitas o llamadas, otros–.

C4: Aplicar técnicas de venta cruzada, complementaria y sustitutiva a través de los diferentes canales de comunicación en las acciones de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.1 Describir las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.2 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con los distintos tipos de acciones de fidelización y seguimiento de la misma –ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades por variación de sus circunstancias personales, profesionales o de otra índole, otras–.

CE4.3 Identificar las principales utilidades y asistentes de las aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente –CRM, E-Marketing, u otras– en relación con las acciones de fidelización y seguimiento de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes de mediación de seguros y reaseguros, debidamente caracterizado por distintos canales de comunicación, y utilizando un programa informático:

- Identificar los datos relevantes de los clientes para las acciones de fidelización propuestas empleando, en su caso, las herramientas informáticas disponibles.
- Determinar el soporte más útil para llevar a cabo la acción de fidelización.
- Preparar el contacto con el cliente elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa de acuerdo con el soporte seleccionado –correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes por móviles, otros–.
- Explicar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, y la nueva producción, como objetivos comerciales básicos.

CE4.5 Especificar las características de las diferentes técnicas para la venta cruzada o por sugerencia –sustitutiva y/o complementaria–.

CE4.6 Precisar las características de las distintas técnicas de comunicación –presencial, telefónica, por Internet, u otras– y procedimientos de calidad en las relaciones comerciales de fidelización o seguimiento del cliente.

CE4.7 En simulaciones de relaciones comerciales de fidelización o seguimiento de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros suficientemente caracterizados en cuanto a ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, coberturas no vigentes, u otras, y a través de distintos soportes –presenciales, telefónicos, u otros:

- Identificar las características y tipología del cliente de mediación de seguros y reaseguros a partir de la información facilitada utilizando, en su caso, las aplicaciones informáticas disponibles –Sistemas gestores de bases de datos, CRM, otras–.
- Preparar un argumentario comercial básico teniendo en cuenta las características del cliente de la actividad de mediación y el seguro propuesto, adecuándolo al soporte a utilizar –entrevista personal, llamada telefónica, otros–.

- Aplicar las técnicas de comunicación básicas y el procedimiento de calidad establecido, de acuerdo con el soporte utilizado en la acción de fidelización o seguimiento comercial en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Aplicar las técnicas de venta cruzada, sustitutiva y/o complementaria de acuerdo con las características del cliente, y la cartera de la actividad de mediación de seguros y reaseguros propuesta.
- Elaborar informes comerciales que incluyan las conclusiones de la información obtenida del desarrollo de la acción de fidelización o seguimiento propuestos.

C5: Aplicar los métodos de seguimiento y control del desarrollo de las diferentes tipos de acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.1 Identificar los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.2 Explicar la operativa de las técnicas establecidas para el cálculo de la rentabilidad de las acciones comerciales –ratio de eficiencia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros–.

CE5.3 Precisar las características de los diferentes informes de presentación de resultados, y consecución de objetivos de las acciones comerciales en cuanto a su contenido y estructura.

CE5.4 Ante una simulación tipo de una acción comercial llevada a cabo en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

## Contenidos

### 1. Organización del mercado de seguros en España y Unión Europea

- El sistema financiero español y europeo.
  - Entidades públicas y privadas que lo componen.
  - Características, estructura, evolución, elementos y funciones.
- Normativa general europea de seguros privados. Directivas.
- Normativa española de seguros privados:
  - Ley de Contrato de seguro.
  - Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado.
  - Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros.
  - Código de Comercio, otros.
- El mercado único de seguros en la UE (EEE).
- Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE.
- La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único:
  - Organigrama del sector seguros en España.
- Organismos reguladores:
  - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos.
  - PUI de mediadores de seguros y reaseguros (Dirección General de Seguros y/o comunidades autónomas).
  - Consorcio de Compensación de Seguros.
  - Junta Consultiva de Seguros.
- Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.
- El Blanqueo de capitales.
- Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades:
  - 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.
- Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación:
  - Canal tradicional.
  - Distribución en el sector financiero.
  - Otros canales de distribución.

## 2. Marketing de Seguros y reaseguros

- Estructuras comerciales en el sector seguros:
  - El ciclo de la gestión comercial en el sector.
  - Proceso y fases en la venta en seguros.
- Marketing de servicios y marketing de seguros:
  - Concepto de marketing.
  - Marketing interactivo.
  - Marketing interno.
  - El marketing mix en seguros. Concepto y elementos operativos.
- El plan de marketing en seguros:
  - Análisis de la situación.
  - Objetivos de la empresa: de resultados y de actuación.
  - Estrategia de marketing.
  - Determinación del sistema de promoción.
  - Tácticas de marketing (marketing-mix).
- Investigación y segmentación de mercados:
  - El mercado de referencia.
  - El análisis de la situación del mercado objetivo.
  - Análisis del entorno.
  - Investigación de mercados.
  - La segmentación de mercados.
  - Mercado teórico, actual, potencial y futuro. La competencia.
  - Aplicación de técnicas de segmentación e investigación de mercados de la actividad de mediación: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento.
- El producto y la política de precios:
  - El concepto de producto.
  - La percepción del producto por el consumidor.
  - La rentabilidad del producto y su ciclo de vida.
  - El precio del producto: las primas.
- La distribución en el sector de los seguros:
  - La distribución del producto.
  - La venta personal como estrategia de distribución.
  - La figura del inspector y sus funciones como motor de la acción comercial.
  - La venta directa o marketing directo.
- La comunicación como variable del marketing-mix:
- La comunicación:
  - Las acciones promocionales.
  - La comunicación publicitaria.
  - Otras formas específicas de comunicación.
  - Imagen y situación en el mercado.
- Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros:
  - Las fuentes de información en el sector seguros.
  - Bases de datos de clientes.
- El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos:
  - Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos.

- Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros.
- Previsiones de la evolución de la cartera.
- Revisión sistemática de la cartera.
- Planificación de visitas y entrevistas de venta de seguros, presenciales o telefónicas en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- El control de la producción.
- Índice de aprovechamiento del mercado.
- El servicio de asistencia al cliente:
  - El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).
- La fidelización del cliente:
  - Técnicas de fidelización.
  - Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales.
- Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras.
- Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

### **3. Seguimiento y control de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros**

- El presupuesto de las acciones comerciales:
  - asignación y cuantificación de costes;
  - ratios de rentabilidad y eficiencia.
- Los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales.
- Cálculo de ratios de rentabilidad y eficacia:
  - Eficiencia.
  - Número de visitas y entrevistas.
  - Llamadas.
  - Volumen de primas.
  - Solicitudes e informaciones.
- La calidad en el servicio:
  - Estructura adecuada.
  - Equilibrio productos-primas.
  - Profesionalización. Formación continua.
  - Atención eficaz: presencial, telefónica y telemática.
  - Gestión de la calidad del servicio: reducir el error.
  - El coste de la calidad: prevención, inspección y control, fallos internos y externos.
- El informe de presentación de resultados y consecución de objetivos:
  - Objetivos, estructura y contenido.
- Actuaciones de mejora aplicables a la acción comercial propuesta.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.



## MÓDULO FORMATIVO 3

**Denominación:** GESTIÓN DE LA CAPTACIÓN DE CLIENTELA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF1795\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1795\_2 Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

**Duración:** 30 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar aplicaciones informáticas específicas en las operaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, obteniendo, registrando y actualizando la información de clientes.

CE1.1 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las bases de datos necesarias para la obtención de información de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE1.2 Valorar y justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información en operaciones de captación de clientela de seguros describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE1.3 Identificar adecuadamente las informaciones significativas de las consultas a las bases de datos adecuando su contenido a los objetivos comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.4 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado sobre captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, y mediante la utilización de un programa informático de gestión comercial o CRM:

- Identificar los clientes potenciales derivados de la información proporcionada en la base de datos.
- Utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales con precisión, almacenando o actualizando los datos proporcionados de clientes.
- Obtener el fichero de clientes a través de formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con clientes potenciales.
- Actualizar el fichero de clientes, en función de la información suministrada en el supuesto.
- Registrar en los campos correspondientes las reclamaciones y quejas indicadas en el supuesto, asignando el código correspondiente.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación y marketing en las acciones de captación de clientela de seguros a través de los diferentes canales, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

CE2.1 Identificar el perfil y las características del cliente-tipo de los distintos tipos de seguros.

CE2.2 Explicar los distintos tipos de seguros, la clasificación legal de los contratos seguros y las distintas partes que integran la póliza del seguro.

CE2.3 Identificar los procedimientos de comunicación en las operaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.4 Distinguir los canales de comunicación –visitas presenciales, teléfono, otros– para la captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización.

CE2.5 Identificar las acciones de marketing directo, exponiendo los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de captación de clientes de seguros.

CE2.6 Identificar en el proceso de atención al cliente las fases relativas a la captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.7 Diferenciar los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la posibilidad de adquirir los diferentes tipos de productos y servicios ofrecidos en las actuaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.8 En un supuesto simulado convenientemente caracterizado relacionados con información sobre un proceso de captación de clientes a través de entrevista directa, telefónica o telemática en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de seguros a través de los datos del supuesto, previamente a la entrevista.
- Realizar las preguntas oportunas para captar el interés del cliente y asegurarse de sus necesidades de seguros.
- Describir con claridad y brevedad, las características básicas del producto.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades del cliente.
- Expresar en el trato con el cliente supuesto: Cortesía, respeto y discreción.
- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Concertar con los clientes una futura visita o comunicación con un comercial o con el mediador para que le asesore específicamente sobre los seguros ofertados y le asista en la tramitación de la póliza.

CE2.9 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado relacionados con información sobre un proceso de captación de clientes a través de mailing:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra a través de los datos del supuesto, previamente a la preparación y envío del mailing.
- Redactar los mailing adecuados a cada tipo de seguro ofertado en función de los potenciales destinatarios, identificando con claridad y concreción los aspectos básicos de los productos y sus principales ventajas.
- Determinar el medio de contacto –telefónico, telemático o personal– con los comerciales o con el mediador para cerrar la operación.
- Establecer el medio envío –correo ordinario u electrónico– más adecuado a la tipología de clientes y de producto ofertado.

C3: Aplicar técnicas de entrega y recepción de documentación administrativa y de cobro relacionadas con la actividad de mediación de seguros y reaseguros utilizando los distintos canales de comunicación.

CE3.1 Distinguir los documentos utilizados habitualmente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros relativos a la suscripción y actualización de las pólizas, especificando su función y elementos básicos.

CE3.2 Identificar los distintos medios de entrega y envío de la documentación propia de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, determinando su coste y tiempo de envío.

CE3.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de la documentación tanto recibida como expedida.

CE3.4 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia mediante correo convencional.

CE3.5 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, envío y archivo de la documentación.

CE3.6 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados relacionados con comunicaciones escritas internas y/o externas en el ámbito de la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.
- Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros–, en su caso, para recepcionar, registrar, enviar y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
- Identificar con precisión el destinatario de la correspondencia, y los medios y procedimientos para su envío y recepción.
- Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.
- Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.

CE3.7 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los recibos de primas de seguros.

CE3.8 Describir la normativa básica que regula los procedimientos de cobro de recibos de primas de seguros.

CE3.9 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras en relación con los procedimientos de cobro de recibos de primas de seguros.

CE3.10 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados relacionados con documentación administrativa básica de operaciones de cobro de recibos de primas de seguros:

- Clasificar los recibos en función del procedimiento de cobro proporcionado en el supuesto.
- Organizar el cobro presencial de los recibos en función del domicilio de los clientes.
- Presentarse adecuadamente y exponer al cliente la finalidad de la visita, utilizando un lenguaje cortés y una actitud adecuada.
- Utilizar las aplicaciones de correo electrónico en la información y envío de la documentación relativa al cobro de las primas, identificando correctamente a los destinatarios y comprobando que la documentación a enviar es la adecuada.
- Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío de recibos por correo postal, comprobando el destinatario y que la documentación a enviar le corresponde.
- Seleccionar, en función del procedimiento de cobro y de la información proporcionada en el supuesto, el medio de transferencia al mediador de los fondos recaudados.
- Elaborar estadillos de los recibos cobrados y no cobrados calculando el saldo resultante.
- Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada en los recibos y el estadillo elaborado proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
- Actualizar los archivos convencionales de los documentos proporcionados en el cobro de primas de seguros.
- Identificar la validez del dinero en efectivo.

## Contenidos

### 1. Técnicas de captación y relación con la clientela de seguros y reaseguros

- Técnicas de captación y contacto de clientes:
  - Estrategias proactivas y reactivas de contacto.
- El cliente de seguros:

- Diferenciación del tomador, asegurado y beneficiario.
- Tipología de clientes según productos o servicios a intermediar.
- Personalidad y conducta.
- Expectativas del cliente.
- Perfiles comerciales del cliente de seguros.
- La rentabilización del cliente.
- La preparación de la venta:
  - La búsqueda de candidatos: prospección y fuentes de información.
  - Utilización de aplicaciones de gestión de marketing relacional. Bases de datos. Funciones y procedimientos fundamentales. Sistemas de ayuda.
  - Sistemas de protección y salvaguarda de la información. Consecuencias de su falta de aplicación. Las copias de seguridad.
  - Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial.
  - Evaluación del candidato. Obtención de ficheros de clientes.
- La entrevista personal con el cliente:
  - Definición, estructura y objetivos de la entrevista.
  - Preparación o planificación de la entrevista de venta.
  - El análisis de necesidades. Cómo preguntar.
  - La presentación inicial del producto y el uso de argumentos.
  - Planteamiento de la entrevista en función de la actitud del cliente.
  - Preparación de entrevistas para la captación de clientes en función del canal de comunicación elegido: presencial, telefónica o telemática.
  - Las objeciones: cómo identificarlas, tratarlas y rebatirlas con éxito.
  - El cierre de la venta: sus técnicas.
  - La finalización de la entrevista. La despedida.
  - El control o seguimiento de los resultados de la acción de venta.
  - Futura comunicación. Asesoramiento y asistencia en la tramitación de posible póliza.
  - Plan de acción individual.
- El vendedor de seguros:
  - Actitudes y aptitudes del vendedor.
  - La venta de seguros como profesión.
- El vendedor de seguros como comunicador.
- Técnicas de comunicación, habilidades sociales y protocolo en las relaciones con clientes de seguros.
  - La comunicación empática: cortesía, respeto y discreción.
  - La asertividad y la comunicación no verbal.
  - Barreras en la comunicación.
  - El uso del teléfono: La entrevista telefónica: estructura. Emisión y recepción de llamadas. Utilidades de nuevos dispositivos.
  - El apoyo en cartas previas. Comunicaciones escritas.
- Criterios de calidad en la atención al cliente de seguros:
  - Seguimiento del cliente.
  - La atención al cliente.
  - La calidad de servicio.

## 2. Documentos utilizados en la actividad de mediación para suscripción y actualización de pólizas

- Función y elementos básicos:
  - Solicitud-Propuesta-Cuestionario (presenciales, telefónicas, e-mail, fax).
  - Condiciones generales.
  - Condiciones particulares.
  - Condiciones especiales.

- Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...).
- Boletín de adhesión y certificado individual.
- Cartas de garantías.
- Medios de entrega y envío de documentación:
  - Procedimientos de recepción, registro, envío y archivo de documentación.
  - Coste (tarifas) y tiempo de envío.
- La captación de clientes de seguros a través de «mailing»:
  - Elaboración (redacción).
  - Medios de envío (telefónico, telemático, correo ordinario, electrónico).
  - Medios más idóneos para contactar con los mediadores para cerrar la operación.
- Tipos de registro de la documentación recibida y expedida:
  - Correo convencional. Requisitos básicos exigidos. Soportes, franqueo, tipos de envíos (ordinario, certificado, acuses de recibo).
  - Medios telemáticos (fax, correo electrónico).
- Medidas de seguridad aplicables en el tratamiento de la documentación.

### 3. Gestión básica del cobro de seguros

- Procedimientos de cobro de primas de seguros.
  - El ciclo de la gestión de cobro de recibos de primas de seguros mediante domiciliación bancaria. Función de las entidades financieras.
  - Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobros de primas de seguros.
  - Identificación de la validez del dinero en efectivo.
  - Elaboración de estadillos de recibos cobrados, pendientes de cobro, devueltos, impagados.
  - Comunicación a la entidad aseguradora de los cobros y cobros pendientes realizados.
- El recibo del seguro:
  - Elementos que conforman el recibo del seguro.
  - Importes que componen el recibo: prima neta, tributos, recargos internos, recargos externos, Consorcio e importe total.
  - Motivos por los que puede verse modificado el recibo de un cliente: capitales (aumento o disminución), cambio de coberturas (ampliaciones o reducciones), revalorización automática (IPC u otro índice), siniestralidad, bonificaciones, descuentos de la entidad (multicontrataciones, campañas comerciales, otros).
- Formas, tiempo y lugar de pago.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF1796\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1796\_3 Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Diferenciar los distintos tipos de contrato de seguros y reaseguros identificando los elementos que intervienen en los mismos.

CE1.1 Diferenciar los riesgos objeto de contrato de seguro.

CE1.2 Definir con precisión el concepto de seguro, reaseguro, coaseguro y plan de pensiones.

CE1.3 Precisar, de acuerdo con la normativa vigente, el concepto de contrato de seguros y los derechos y obligaciones derivados del mismo.

CE1.4 Enumerar y definir los elementos personales, formales y materiales del contrato de seguro.

CE1.5 Identificar los aspectos básicos de la legislación que regula el contrato de seguro y los planes de pensiones.

CE1.6 Distinguir los distintos tipos de seguros (daños, patrimoniales, personales), coberturas, peculiaridades y características técnicas.

CE1.7 Identificar las diferencias entre un seguro de vida-ahorro y un plan de pensiones de acuerdo con la normativa vigente.

CE1.8 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre contratos tipo de seguros personales:

- Enumerar los riesgos objeto de cobertura en el contrato tipo.
- Identificar los elementos personales, formales y materiales del contrato.
- Distinguir las características básicas de los distintos contratos de seguros personales.

CE1.9 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre contratos tipo de seguros materiales y patrimoniales:

- Enumerar los riesgos objeto de cobertura en el contrato tipo.
- Identificar los elementos personales, formales y materiales del contrato.
- Distinguir las características básicas de los distintos contratos de seguros materiales y patrimoniales.

CE1.10 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre planes y fondos de pensiones:

- Enumerar las diferencias entre un plan de pensiones y un seguro vida-ahorro.
- Identificar las ventajas y desventajas de un plan de pensiones frente a un seguro vida-ahorro.
- Distinguir en el plan la figura de partícipe, protector y beneficiario.

C2: Analizar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de las variables implicadas.

CE2.1 Señalar los rasgos característicos de los clientes en la búsqueda de riesgos objeto de cobertura.

CE2.2 Aplicar las técnicas de comunicación oral y escrita en la identificación de necesidades de aseguramiento.

CE2.3 Analizar los tipos de contratos de seguros para identificar los que mejor se adapten a las necesidades de cobertura.

CE2.4 Describir los factores claves en la elaboración de preguntas que permitan detectar las necesidades del cliente.

CE2.5 En un supuesto suficientemente caracterizado de una consulta de un cliente:

- Identificar las necesidades de aseguramiento, realizando preguntas oportunas, y utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del seguro que precisa el cliente, destacando sus ventajas y la adecuación a sus necesidades y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial.
- Explicar la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia en su cumplimiento.

CE2.6 En un supuesto suficientemente caracterizado de una base de datos de clientes:

- Diferenciar la información útil identificando riesgos asegurables.
- Describir con claridad las características del seguro que precisa cada cliente, destacando sus ventajas y la adecuación a sus necesidades y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial.
- Clasificar a los clientes de la base de datos por necesidades de cobertura.
- Explicar la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia en su cumplimiento.

C3: Aplicar las técnicas y procedimientos de asesoramiento directo, telemático y telefónico en situaciones de atención y fidelización de clientes de seguros y reaseguros.

CE3.1 Identificar los parámetros que permitan medir el grado de satisfacción de los clientes.

CE3.2 Explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE3.3 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un asesor tanto para venta presencial como no presencial y la influencia del conocimiento de las características del seguro en el asesoramiento.

CE3.4 Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de contratación del cliente de seguros.

CE3.5 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE3.6. Explicar las fases fundamentales de un proceso de negociación en situaciones tipo, ya sea para la venta presencial como no presencial –teléfono, Web, correo, u otros– y las técnicas de venta más habituales que se utilizan en la comercialización de seguros.

CE3.7 En la simulación a partir de información suficientemente caracterizada: Aplicar técnicas de comunicación oral y escrita al asesoramiento en la cobertura de riesgos.

CE3.8 Explicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

CE3.9 En la simulación de una entrevista presencial con un cliente de seguros y a partir de información suficientemente caracterizada:

- Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.
- Exponer oralmente de forma clara los elementos que justifican la elección del seguro que mejor se adapta a su necesidad de cobertura.
- Explicar los errores cometidos en la entrevista.
- Identificar el grado de satisfacción del cliente.
- Aplicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos,

iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

CE3.10 En la simulación de una entrevista no presencial con un cliente de seguros y a partir de información suficientemente caracterizada:

- Identificar las necesidades del cliente.
- Adaptar las técnicas de asesoramiento al medio de comunicación –teléfono, Internet, correo postal, correo electrónico–.
- Aplicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

C4: Analizar las ventajas fiscales de cada uno de los productos de seguro aplicando la legislación vigente en relación a seguros y reaseguros, y las características específicas de clientes tipo.

CE4.1 Explicar las características generales de los impuestos de IRPF, sociedades, donaciones y patrimonio.

CE4.2 Identificar el tratamiento fiscal de los distintos seguros personales y de planes de pensiones en la normativa vigente.

CE4.3 Diferenciar las ventajas fiscales de los distintos seguros personales y de planes de pensiones de acuerdo con la normativa vigente y las características de los clientes.

CE4.4 A partir de supuestos sobre pólizas de seguros de vida para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a los productos de ahorro jubilación, ahorro inversión y ahorro renta.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo en los seguros personales.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de los productos de ahorro jubilación, ahorro inversión y ahorro renta dados.

CE4.5 A partir de supuestos sobre planes y fondos de pensiones para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a las aportaciones y prestaciones.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo en los fondos de pensiones.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de planes y fondos de pensiones dados.

CE4.6 A partir de supuestos sobre planes de previsión de los asegurados para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a las primas y prestaciones.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo de planes de previsión.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de planes de previsión dados.

C5: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos seguros personales, materiales y patrimoniales ofrecidos.

CE5.1 Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente –TAE– y la forma de calcularlos.

CE5.2 Calcular de forma manual e informática la prima final en todo tipo de propuestas de seguros de personales, materiales y patrimoniales utilizando para ello el manual de tarificación.

CE5.3 Enumerar las distintas formas de pago de la propuesta de seguro.

CE5.4 Describir las ventajas y repercusiones fiscales de los productos de ahorro-previsión.



CE5.5 A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de seguros personales, materiales y patrimoniales:

- Calcular la prima y especificar como se imputan.
- Calcular el TAE y las cuotas a pagar en caso de financiación de la prima.
- Calcular el valor de rescate, rentabilidades pasadas y/o garantizadas y las comisiones, en su caso, en una póliza de ahorro-previsión.
- Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.
- Describir el tratamiento fiscal de cada producto, en su caso: Retenciones, desgravaciones y exenciones.

C6: Interpretar propuestas de seguro y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos.

CE6.1 Enumerar todos los datos necesarios de riesgos asegurables y reasegurables en la elaboración de propuestas de seguros personales, materiales o patrimoniales.

CE6.2 Identificar e interpretar las ventajas diferenciales entre distintas propuestas de seguros y reaseguros personales, materiales y patrimoniales.

CE6.3 Enumerar todos aquellos documentos que sean necesarios para la eficacia de un seguro o reaseguro personales, materiales o patrimonial –reconocimiento médico, peritaje otros–.

CE6.4 Aplicar técnicas de comunicación en la resolución de dudas planteadas por los clientes sobre las propuestas de seguro y reaseguro.

CE6.5 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de personas –vida, accidentes y salud–:

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de propuesta de seguros personales, accidentes y salud.
- Complimentar propuestas de seguro personales, accidentes y salud calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre la propuesta de seguro personales, accidentes y salud.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del seguro.
- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
- Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

CE6.6 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de daños –incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios–:

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de la propuesta de seguro de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios.
- Identificar los riesgos obligatorios.
- Complimentar propuestas de seguro de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios, calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre las propuestas de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del contrato de seguro.
- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
- Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

CE6.7 A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir patrimoniales –responsabilidad civil, crédito y caución–:

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de la propuesta de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución.
- Complimentar propuestas de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre propuesta de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del seguro.
- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
- Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

C7: Aplicar técnicas de identificación y gerencia de riesgos para valorar aquellos que no puedan ser cubiertos con pólizas tipo y adecuar la propuesta de seguro.

CE7.1 Explicar métodos y técnicas que permitan identificar, analizar y evaluar los riesgos especiales a los que está sometido un cliente.

CE7.2 Analizar las diferencias entre un seguro tipo ofertado por una compañía y aquellos especiales que requieran la gerencia de riesgos.

CE7.3 A partir de una situación en la que se proporcione información debidamente caracterizada sobre el riesgo de un cliente:

- Identificar los riesgos que necesitan la elaboración de un producto a medida.
- Analizar los contratos de seguro ofrecidos por tres o más entidades aseguradoras en los riesgos objeto de cobertura del supuesto.
- Explicar las medidas a implantar de control, eliminación o reducción de riesgos.
- Confeccionar una propuesta de seguro a partir de diversos productos aseguradores proporcionados y unas necesidades dadas.
- Explicar el proceso de presentación de la propuesta de seguro a entidades aseguradoras supuestas o superiores jerárquicos, valorando, cuando proceda, la naturaleza de exclusividad de la propuesta de seguro para el cliente.
- Aplicar la normativa sobre confidencialidad de datos de los clientes y valorar la importancia de su cumplimiento.

## Contenidos

### 1. Análisis del contrato de seguro

- Concepto y características del contrato de seguro o reaseguro.
  - Formas de protección.
  - Transferencia del riesgo: el seguro.
  - Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.
  - Derechos y deberes de las partes.
- Elementos personales del contrato de seguro:
  - Asegurador,
  - Tomador,
  - Asegurado,
  - Beneficiario
- Elementos formales (póliza):
  - Solicitud-Propuesta-Cuestionario,
  - condiciones generales,
  - condiciones particulares,
  - condiciones especiales,
  - suplementos o apéndices –modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones–,
  - boletín de adhesión y certificado individual,
  - cartas de garantías,
  - el recibo del seguro.

- Elementos reales:
  - Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas.
  - Exclusiones. Normativa aplicable.
  - Bases técnicas del seguro –cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía.
  - Tarifas, la prima del seguro: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total.
  - Duración del contrato de seguro: Material y formal, Prórroga tácita.
  - Pago: tiempo, forma y lugar.
- Elementos Materiales:
  - Objeto del seguro.
  - Interés asegurado y principio indemnizatorio
- Fórmulas de aseguramiento:
  - Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.
  - Total, parcial, a primer riesgo.
  - Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno.
  - Regla proporcional.
  - Regla de equidad.
  - Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.
- Clases de pólizas:
  - Individuales y colectivas.
  - Simples y combinadas.
  - Nominativas, a la orden, al portador.
  - Ordinarias, abiertas, flotantes.

## 2. Ramos y modalidades de seguro

- Clasificación de los seguros:
  - Tipos de seguros.
  - Seguros obligatorios y voluntarios.
- Seguros sobre las personas:
  - Definición, características y desarrollo.
  - Bases técnicas.
  - Reducción, rescate y anticipo.
  - Clases y combinaciones de seguros: Vida –ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos.
- Seguros contra daños materiales:
  - Incendio.
  - Daños de bienes: robo, cristales.
  - Transportes de mercancías.
  - Cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).
  - Agrarios combinados.
- Seguros contra el patrimonio:
  - Responsabilidad civil,
  - crédito,
  - caución,
  - pérdidas pecuniarias diversas,
  - lucro cesante,
  - defensa jurídica,
  - asistencia.
- Seguros combinados o multirriesgos:
  - hogar,
  - comercio,
  - comunidades,

- industriales,
- vehículos,
- embarcaciones,
- otros.
- Seguro de riesgos extraordinarios.
- Reaseguro

### 3. Propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos

- Las propuestas y solicitudes de seguros:
  - Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).
  - Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.
  - Elementos personales y capacidad de contratar.
  - Condiciones generales y específicas de contratación.
  - Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.
  - Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.
  - Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.
- Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.
- Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.
- Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.
- Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.
  - Escucha física activa, empatía y asertividad.

### 4. Gerencia de riesgos

- El riesgo. Concepto:
  - Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.
  - Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.
  - Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.
  - Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.
- Tratamiento del riesgo:
  - identificación-clasificación,
  - análisis-selección,
  - evaluación-vigilancia.
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- Distribución de riesgos.
  - Naturaleza y fines.
- El coaseguro.
  - Concepto.
  - Elementos: Abridora, coaseguradora.
  - Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.
- El reaseguro.
  - Concepto.
  - Personalidad jurídica del reasegurador.
  - Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocederte, retrocesionaria.

- Clases de contratos de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.
  - Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro.
  - Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.
  - Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.
  - La transferencia de riesgos en entidades aseguradoras. El outsourcing.
- 5. Estructura del sistema financiero y productos financieros y fondos de previsión social**
- El sistema financiero europeo.
  - Intermediarios financieros.
    - Definición.
    - Tipología.
  - Principales mercados y activos financieros.
  - Los planes y fondos de pensiones.
    - Concepto y funcionamiento: Clases de planes de pensiones.
    - Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios.
  - Prestaciones:
    - Jubilación del partícipe.
    - Invalidez laboral del partícipe.
    - Muerte del partícipe o del beneficiario.
  - Tipos de prestaciones:
    - Capital único: prestación, aportación o mixto.
    - Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto.
  - Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.
  - Medios de cobro y pago de los seguros: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.
  - Fiscalidad de las operaciones financieras.
- 6. Técnicas de cálculo mercantil, financiero, estadístico y actuarial**
- Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros: Definición y alcance.
  - Técnicas de calculo financiero:
    - Tipos de interés: nominal, efectivo o tasa anual equivalente (TAE).
    - Capitalización: Cálculo de interés simple y compuesto.
    - Rentas: Concepto y tipos.
    - Forma de cálculo de rentas: constantes, variables, fraccionadas.
  - Técnicas de calculo mercantil.
    - Tarificación manual de diferentes tipos de seguros:
    - Cálculo prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos.
  - Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.
    - Tarificación en el seguro del automóvil.
- 7. Fiscalidad en seguros privados y operaciones financieras**
- Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español.
  - Fiscalidad de los seguros de vida:
    - Diferencias según tipos seguros: Ahorro-jubilación; Ahorro-inversión y Ahorro-rentas.
    - Según la prestación contratada: fallecimiento, invalidez, supervivencia.
    - Según el elemento personal al que afecta: tomador, asegurado, beneficiario.
    - Según el tipo de prestación: en forma de capital, en forma de renta, deducción de primas pagadas, seguros con reembolso de primas, rescates, reducciones, rehabilitaciones, anticipos, plazos de liquidación y abono de intereses.

- Fiscalidad de los seguros de empresa:
  - Gastos deducibles.
  - Primas.
- Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones:
  - Fiscalidad Prestaciones.
  - Fiscalidad de las aportaciones.
- Fiscalidad de los Planes de previsión:
  - Planes y fondos de pensiones.
  - Fiscalidad de las primas y prestaciones.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### **MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** TRAMITACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE SEGURO Y REASEGURO

**Código:** MF1797\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1797\_2 Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguros y reaseguro

**Duración:** 40 horas

### **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar técnicas de formalización de pólizas de seguros y reaseguros solicitadas y aceptadas, de acuerdo con unas garantías contratadas, unos procedimientos específicos y la legislación vigente.

CE1.1 Precisar las distintas formas de solicitud de documentos a los clientes: presenciales, telefónicas, por escrito, vía e-mail.

CE1.2 Describir los distintos sistemas de verificación de los documentos aportados al proyecto de seguro así como de la adecuación de las garantías contratadas en la póliza con las establecidas en los manuales de las organizaciones.

CE1.3 Explicar el procedimiento a seguir para aplicar correctamente la tarifa a una solicitud de seguro en función del riesgo contratado.

CE1.4 Precisar, para la formalización de productos masa, todos aquellos elementos del objeto asegurado que deben revisarse al objeto de determinar su situación en el informe.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre proyectos de seguros tipo, enumerar los documentos, según el tipo de seguro, que se deben pedir a un cliente para la formalización por parte de la entidad aseguradora del proyecto de seguro aceptado por el mismo.

CE1.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre proyectos de seguros tipo identificar, según el tipo de seguro, todos aquellos datos del cliente necesarios para rellenar informáticamente una solicitud de seguros.

CE1.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre proyectos de seguros tipo aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la emisión por parte de la entidad aseguradora de las pólizas solicitadas.

CE1.8 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en los trámites administrativos de formalización de pólizas.

CE1.9 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre proyectos de seguros aceptados por el cliente:

- Precisar los documentos que se deben pedir al cliente para la formalización de la póliza.
- Verificar la adecuación de la información suministrada por el cliente con la documentación aportada.
- Complimentar informáticamente una solicitud de seguros utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.
- Verificar la adecuación de las garantías contratadas en la póliza con las establecidas en el manual de cada compañía.
- Elaborar un listado con los elementos de los objetos asegurados que deben revisarse.
- Calcular el precio final del seguro utilizando el manual de tarificación de la entidad aseguradora correspondiente.

C2: Aplicar técnicas administrativas de revisión de pólizas para su actualización, modificación y anulación teniendo en cuenta la normativa vigente.

CE2.1 Describir el proceso a seguir en la revisión de pólizas a fin de tenerlas ajustadas a sus riesgos.

CE2.2 Identificar causas que motiven la actualización de la póliza de seguros: infraseguro, culminación de plazos de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.3 Aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la emisión por parte de la entidad aseguradora de suplementos, modificaciones o anexos a las pólizas contratadas.

CE2.4 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre pólizas de seguros tipo enumerar los documentos, según el tipo de seguro, que se deben pedir a un cliente para la formalización por parte de la entidad aseguradora de una modificación a la misma.

CE2.5 Describir los distintos sistemas de verificación de la adecuación de las modificaciones a la póliza a los nuevos riesgos y a la póliza original.

CE2.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados explicar los trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente para la anulación de una póliza.

CE2.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la anulación por parte de la entidad aseguradora de pólizas contratadas.

CE2.8 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre modificaciones de pólizas:

- Identificar situaciones de infraseguro.
- Enumerar las causas que motivan la modificación de dichas pólizas.
- Precisar los documentos que se deben pedir a un cliente para formalizar una modificación de una póliza.
- Complimentar informáticamente una solicitud de modificación de pólizas utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.
- Verificar la adecuación de las modificaciones contratadas en la póliza con las requeridas por el mediador y con la póliza original.

CE2.9 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre anulaciones de pólizas.

- Realizar los trámites requeridos legalmente para anular una póliza.
- Complimentar informáticamente una solicitud de anulación de póliza utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.

C3: Explicar el proceso a seguir en la aceptación de una nueva póliza, modificación o ampliación de la misma, así como la intervención de cada uno de las partes implicadas.

CE3.1 Enumerar las etapas del proceso desde que la póliza ha sido emitida por la entidad aseguradora hasta que entra en vigor.

CE3.2 Describir la participación en el proceso de aceptación de la entidad aseguradora, el cliente y la mediación.

CE3.3 Describir las distintas formas de comunicar al cliente la recepción de la póliza por parte de la entidad aseguradora.

CE3.4 Enumerar formas de remisión al cliente de la documentación de la póliza.

CE3.5 Identificar y ejemplificar todos aquellos elementos personales, materiales y formales de la póliza que deban ser explicados al cliente en el momento de la firma para su perfecta comprensión.

CE3.6 Explicar las normas a cumplir una vez emitida la póliza para que entre en vigor y surta todo sus efectos –firmas, fecha, remisión de copias a la compañía, otros–.

CE3.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre pólizas emitidas por la entidad aseguradora:

- Simular una conversación telefónica, escribir una carta y escribir un correo electrónico comunicándole al cliente que su póliza ha sido emitida.
- Aplicar técnicas de comunicación para informar al cliente sobre las características de su nueva póliza, modificación o ampliación.
- Enumerar los requisitos necesarios para que la póliza entre en vigor.
- Revisar en los ejemplos que se ha cumplido la normativa en cuanto a firmas, fechas, entregas de copias u otros.

C4: Emplear técnicas de gestión de cobro y pago de primas en las actuaciones derivadas de la formalización y ejecución de un contrato de seguro y reaseguro.

CE4.1. Describir los distintos sistemas de verificación de diferencias entre los listados de cartera de la entidad aseguradora y la del mediador.

CE4.2. Explicar los motivos por los que un recibo de un cliente puede verse modificado al año siguiente –siniestralidad, cambio de coberturas, bonificaciones, capital, otros–.

CE4.3 Identificar todos aquellos datos que deben aparecer en un aviso de pago de un recibo –lugar de pago, forma de pago, cantidad, periodo de cobertura, ramo, otros–.

CE4.4 Enumerar distintas formas de envío de avisos de pago.

CE4.5 Describir las distintas formas de pago de recibos y efectos sobre el mismo de acuerdo con la normativa vigente.

CE4.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados remitir de diferentes formas un recibo de pago al cliente.

CE4.7 Describir distintos sistemas de comprobación de cobro de recibos y el proceso a seguir de acuerdo con la normativa vigente en el caso de impagos de recibos.

CE4.8 Describir el proceso a seguir y de acuerdo con la normativa vigente en el caso de impagos de recibos.

CE4.9 A partir de supuestos prácticos en los que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre cobros y pagos de recibos:



- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.
- Verificar la adecuación de los listados de cartera de la entidad aseguradora al listado del mediador.
- Identificar las causas de las desviaciones entre las primas del año pasado y las del nuevo año.
- Verificar los cálculos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.
- Redactar un aviso de pago de un recibo identificando todos los datos que deben aparecer en ese aviso.
- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.
- Verificar el cobro de los recibos a través de listados bancario o de la entidad.
- Redactar un aviso de impago de un recibo enumerando las consecuencias legales del mismo.
- Actualizar los listados de cartera con los documentos proporcionados.
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones de aplicaciones informáticas específicas de gestión de cobro y pago de primas.

C5: Aplicar técnicas convencionales e informáticas de archivo en la documentación vinculada a emisión, baja, actualización, ampliación o modificación de pólizas de seguros y reaseguros teniendo en cuenta la normativa vigente.

CE5.1 Explicar las ventajas e inconvenientes de los archivos manuales e informáticos.

CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.

CE5.3 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.

CE5.4 Enumerar todos los documentos que, de acuerdo con la normativa legal vigente, deber ser archivados por procedimientos convencionales o informáticos identificando los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.5 Argumentar la obligación legal de mantener actualizada la copia de seguridad de la documentación recogida en pólizas.

CE5.6 Explicar distintos sistemas de clasificación y ordenación de documentos convencionales o informáticos de acuerdo con su contenido.

CE5.7 A partir de varios supuestos suficientemente caracterizados en el que se aporten documentos objeto de archivo tanto en soporte papel o informático:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
- Identificar aquellos que, por mandato legal, deben ser archivados.
- Identificar aquellos que, aún no siendo obligatoriedad legal, deben ser archivados siguiendo el manual de la entidad aseguradora.
- Identificar aquellos que, de acuerdo con el trabajo de mediador, deberían archivar para evitar posteriores conflictos.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación de la documentación.

CE5.8 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado en el que se utiliza una aplicación informática de archivo:

- Realizar copias de archivos.
- Establecer protecciones de archivos, ficheros y directorios.
- Aplicar la normativa sobre confidencialidad de datos de los clientes y valorar la importancia de su cumplimiento.

## Contenidos

### 1. Elementos formales (la póliza) y materiales que conforman el contrato de seguro

- Solicitud-Propuesta-Cuestionario (presenciales, telefónicas, e-mail, fax):
  - Sistemas de verificación de los documentos aportados al proyecto de seguro.
  - Revisión de objetos para su formalización: peritajes.
- Condiciones generales.
- Condiciones particulares.
- Condiciones especiales.
- Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...).
- Boletín de adhesión y certificado individual.
- Cartas de garantías.
- El recibo del seguro.
- Elementos reales que conforman el contrato de seguro y que requieren revisión en documentos formales:
  - Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros.
  - Coberturas. Exclusiones. Adecuación con las garantías establecidas en los manuales de las entidades.
  - Prima: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total. Aplicación de tarifas correctas.
  - La duración del contrato de seguro. Material y formal. Prórroga tácita.
  - Tiempo, forma y lugar de pago.
- Elementos materiales que conforman el contrato de seguro:
  - Objeto del seguro.
  - Interés asegurado.
  - Principio indemnizatorio.
- Modalidades de contratación (documentación y trámites necesarios para su aceptación). Tarifación y su correcta aplicación:
  - Personales (vida, accidentes, asistencia sanitaria...).
  - Daños o materiales (incendio, robo, transporte...).
  - Patrimoniales (responsabilidad civil, crédito, caución...).
  - Multirriesgos o combinados (hogar, automóviles, comercios...).

### 2. Proceso de contratación de una póliza de seguros

- Captación del cliente, descripción de la operación, selección de productos, aporte de documentación, peritaje previo a la aceptación, petición del seguro a la entidad, emisión de la póliza y del recibo, formalización y revisión del contrato (adecuación a las garantías contratadas).
- Vigilancia del seguro: revalorización automática, bonificaciones, ampliación o reducción de garantías, siniestralidad, aumento o disminución de capitales, descuentos de la entidad, otros:
  - Documentación necesaria a aportar en cada una de las situaciones por ambas partes, entidad y cliente.
- Normativa vigente en el tratamiento de datos. Confidencialidad y seguridad.

### 3. Extinción del contrato de seguro

- Mutuo acuerdo de las partes.
- Expiración del plazo.
- Desaparición del riesgo.
- Desaparición objeto asegurado..
- Acaecimiento del siniestro.

- Nulidad del contrato:
  - Falta de consentimiento.
  - Riesgos asegurados ilícitos.
  - Inexistencia o ilicitud del objeto.
  - Inexistencia o ilicitud de la causa.
  - Falta de forma.
- Rescisión:
  - Asegurado o tomador. No renovación por la tácita.
  - Tomador- reducción del riesgo (no reducida prima),rescatar la póliza.
  - Asegurador. Agravaciones en el riesgo, impago de prima, cambio de propietario o muerte del asegurado.
- Trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente para la extinción del contrato.

#### 4. Operaciones de gestión de cobro y pago de primas y la gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros

- Emisión de documentos relativos al cobro y pago de primas: avisos de pago, notificaciones de modificaciones, anulaciones, impagos...
- Gestión de cobro de recibos: emisión, trámites bancarios, cobro directo, devoluciones, recobros...
- Impagados. Aspectos legales:
  - Técnicas de cotejo de listados de clientes y verificación de impagados.
  - Utilización de herramientas informáticas específicas para su control.
  - Sistemas de verificación de diferencias entre listados de cartera de la entidad y la del mediador.
- Técnicas de comunicación oral y escrita para la formalización de pólizas, modificaciones, anulaciones y gestión de cobro de recibos.
- Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros:
  - Obligaciones legales. Copias de seguridad.
  - Clasificación de los documentos: públicos, privados, vitales, necesarios, transitorios, desechables. Inclusiones, extracciones y expurgo.
  - Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronológica, toponímica.
  - Sistemas: tradicional, informático, microfilmado documentos. Soportes de archivo.
  - Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo. Normativa en protección de datos. Eliminación correcta.
  - Protección de datos de carácter personal.

#### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

#### MÓDULO FORMATIVO 6

**Denominación:** ASISTENCIA TÉCNICA EN SINIESTROS

**Código:** MF1798\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1798\_3 Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro

**Duración:** 50 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas administrativas y de asesoramiento al cliente en la declaración de un siniestro.

CE1.1 Identificar los datos, ya sea mediante comunicación oral o escrita, que se deben recoger en una declaración de siniestro así como los documentos necesarios que debe aportar el asegurado a fin de cumplimentar partes de siniestros tipo.

CE1.2 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente del contrato de seguro, las obligaciones legales del asegurado en el suceso de un siniestro, así como los plazos legalmente establecidos y las consecuencias de pólizas en situación de sobreseguro, infraseguro o franquicia.

CE1.3 Describir aquellos riesgos asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros.

CE1.4 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente, los conceptos de cobertura, vigor y cobro del recibo de la póliza vinculada a un siniestro.

CE1.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de realización del parte de siniestro.

C2: Aplicar los procedimientos administrativos de apertura y tramitación de expedientes de siniestros aplicables en empresas mediadoras, diferenciándolos según las ramas aseguradoras.

CE2.1 Diferenciar las fases a seguir en la tramitación de un expediente de siniestros por parte de un mediador identificando los procedimientos de comunicación con la entidad aseguradora y con el Consorcio de Compensación de Seguros de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.2 Explicar las técnicas de registro de datos, convencionales e informáticas, a fin de aperturar el expediente del siniestro en la entidad mediadora.

CE2.3 Diferenciar los procedimientos administrativos, convencionales e informáticos, de control de la vigencia de pólizas y cobro de recibos de declaraciones de siniestros.

CE2.4 Distinguir las técnicas de supervisión de datos en partes de siniestros.

CE2.5 Identificar distintas formas de archivar la documentación de los siniestros aperturados por la entidad mediador explicando, de acuerdo con la normativa vigente, el procedimiento a seguir en el caso de eliminación de expedientes de siniestros.

CE2.6 Explicar, de acuerdo con la normativa vigente, los requisitos legales en cuanto al funcionamiento de archivos informáticos.

CE2.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de tramitación de un siniestro.

C3: Aplicar técnicas de asistencia y asesoramiento en la tramitación y liquidación de siniestros diferenciando los procedimientos según las ramas aseguradoras y distinguiendo los tipos de indemnizaciones.

CE3.1 Explicar las etapas a seguir por parte del mediador en el proceso de tramitación y liquidación de un siniestro normal y de un siniestro con peritaje, ilustrando el proceso legal para el nombramiento de nuevos peritos en siniestros en los que exista disconformidad con el peritaje realizado.

CE3.2 Enumerar, en función del tipo de seguro, los documentos que debe presentar el cliente en la tramitación de un siniestro a fin de proceder a su liquidación.

CE3.3 Diferenciar las técnicas de comunicación, tanto orales como escritas, en la relación del mediador tanto con el cliente como con la entidad aseguradora en la tramitación y liquidación de un siniestro.

CE3.4 Describir el proceso a seguir en la contratación de documentos aportados por los clientes con el importe del finiquito emitido por la entidad aseguradora.

CE3.5 Explicar, los derechos legales del cliente en caso de falta de pago del siniestro dentro de los plazos establecidos.

CE3.6 Enumerar siniestros tipo en los que sea necesaria la reclamación judicial distinguiéndolos de aquellos en que sea necesario la presencia del defensor del asegurado.

CE3.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en tramitación y liquidación de un siniestro.

C4: Aplicar los procedimientos de pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con la entidad aseguradora.

CE4.1 Identificar los documentos necesarios a remitir a la entidad aseguradora, en el caso de siniestros con reembolso de gastos.

CE4.2 Explicar el proceso a seguir en la gestión de recobro de siniestros en los que no hay responsabilidad del cliente.

CE4.3 Explicar el proceso a seguir para la aceptación por parte del cliente del finiquito así como los medios de pago de finiquitos existentes y los plazos de pago legalmente establecidos.

CE4.4 Distinguir las técnicas de supervisión de pagos con indemnizaciones.

CE4.5 Explicar el proceso a seguir en el cierre de un siniestro.

CE4.6 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de pago y cierre de un siniestro.

C5: Aplicar técnicas de supervisión y control de la siniestralidad de la cartera intermediada para la adecuación de la cobertura de las pólizas a los riesgos.

CE5.1 Enumerar todos aquellos datos de un siniestro útiles para el control de la siniestralidad.

CE5.2 Distinguir y explicar ratios de siniestralidad tipo.

CE5.3 Explicar los datos que deben aparecer en la confección de un informe que recoja los resultados de la siniestralidad.

CE5.4 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros, aplicar técnicas de registro de datos de siniestros y de estadística descriptiva para el control de la siniestralidad.

CE5.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de control de la siniestralidad.

CE5.6 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros:

- Registrar todos los datos necesarios para el control de la siniestralidad en una base de datos.
- Calcular ratios de siniestralidad.
- Calcular a través de los agregados estadísticos las medidas de posición, dispersión y forma.
- Elaborar un informe sobre resultados de la siniestralidad, introduciendo representaciones gráficas.
- Interpretar los resultados obtenidos cualitativa y cuantitativamente.

## Contenidos

### 1. Análisis del siniestro en la gestión de seguros

- El siniestro en la Ley de Contrato de Seguro.
- Derechos y obligaciones de las partes:
  - Asegurado. Información, colaboración, salvamento, declaración, otros.
  - Asegurador. Indemnizar, valorar, mora, subrogación, otros.

- Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños).
- Clases de siniestros:
  - Total, parcial.
  - Declarado, pendiente.
  - Ordinario, extraordinario.
  - Consorciable.
- Consecuencias del siniestro para las partes:
  - Asegurado.
  - Asegurador.
- Principios fundamentales para el tratamiento del siniestro:
  - Confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de daños y conocimiento de la realidad.
- Actuación del mediador en la asistencia al cliente, de forma presencial, telefónica, postal, telemática, otros:
  - Las técnicas de comunicación. Emisión y recepción de llamadas.
  - Tratamiento de dudas y reclamaciones.

## 2. Proceso y temporalización de los siniestros y la indemnización

- Ocurrencia del siniestro.
- Declaración al asegurador dentro de los plazos.
  - Tipos de declaraciones: orales, preimpresas. (Partes de accidentes).
  - Apertura del expediente. Asignación del n.º de expediente y recogida de datos.
- Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza:
  - Cobertura, infraseguro, sobreseguro, franquicias.
  - Vigor, impagos y cobros.
- Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos del rehusé, modelos de notificaciones.
- Investigación de los hechos y peritaciones.
  - Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, investigadores, otros.
  - Designación de peritos. El acta de peritación.
- Valoración inicial y consecutiva.
  - La estimación de los daños.
  - Constitución de provisiones técnicas y actualización constante.
- Acuerdo o desacuerdo entre las partes:
  - Transacción amistosa.
  - Reclamaciones judiciales por la entidad.
  - Reclamaciones judiciales por el asegurado.
  - Reembolsos.
  - Conflicto de intereses.
- Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio:
  - Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros.
  - Al asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, acreedor privilegiado, otros.
  - Formas de indemnización: metálico, reposición, reparación, servicio, otros.
  - La consignación del pago.
  - Recibo-finiquito.
- Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.
- Diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).

- Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas.
  - Ratios de siniestralidad.
  - Tipos de variables estadísticas: cualitativas y cuantitativas.
  - Representación gráfica de una variable estadística.
  - Medidas de centralización, dispersión y forma.
  - Informes de control de siniestralidad.
  - Análisis cuantitativos y cualitativos de resultados de siniestralidad.

### 3. Gestión y documentación de siniestros según el riesgo asegurado

- Personales:
  - Vida. Fallecimiento o vida.
  - Accidentes.
  - Asistencia sanitaria.
  - Decesos.
- Patrimoniales:
  - Incendio.
  - Robo.
  - Crédito.
  - Caución.
  - Responsabilidad Civil.
  - Multirriesgos: hogar, comerciales, industriales, otros.
  - Transportes. Averías simples, gruesas, otras.
  - Agrarios.
  - Riesgos extraordinarios.
  - Otros.
- Automóviles:
  - S.O.A., S.V.A., daños propios, lunas, asistencia en viaje, otros.
  - Convenios de tramitación de siniestros: particulares, internacionales, CIDE, ASCIDE, CICOS, SMD, otros.

### 4. Reaseguro de siniestros

- Sujetos.
- Clases:
  - En segundo riesgo.
  - Stop loss.
  - Excess loss.
- Funcionamiento del reaseguro.
- Elementos formales.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 7

**Denominación:** DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE AUXILIARES EXTERNOS

**Código:** MF1799\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1799\_3 Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros

**Duración:** 30 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

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.

## **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## **MÓDULO FORMATIVO 8**

**Denominación:** ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** MF0991\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

### **Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0991\_3 Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros

**Duración:** 120 horas

## **UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

**Código:** UF0529

**Duración:** 70 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2.

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

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.
- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.

- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas:

- Manifiestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
- Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
- Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.

CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias en operaciones financieras.

C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.

CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos–.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas.

CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

## Contenidos

### 1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero

- Normativa, instituciones y organismos de protección.
- Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.
- Procedimientos de protección del consumidor y usuario:
  - Protección de datos y confidencialidad.
- Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.
- Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Los entes públicos de protección al consumidor.
- Tipología de entes públicos y su organigrama funcional:
  - Administración central.
  - Autonómica
  - Provincial.
  - Local.
- Servicios de atención al cliente:
  - Defensor del cliente.
  - Comisionado de entidades financieras.
- El Banco de España:
  - Servicio de reclamaciones.
  - Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.
- 2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero**
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
    - Naturaleza.
    - Efectos.
  - El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
    - Relaciones públicas.
    - Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.
- 3. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.**
- Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
  - Procesos de comunicación:
    - Interpersonal.
    - Telefónica.
    - Escrita.
  - Tratamiento al cliente:
    - Personas versus problemas.
    - Percepción-emoción-comunicación.
  - Habilidades personales y sociales:
    - Lenguaje.
    - Escucha activa.
    - Empatía.
    - Asertividad.
    - Feed-back.
  - Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** UF0530

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP3 y RP4.

C1: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

CE1.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

CE1.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

CE1.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE1.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación,

definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.

C2: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE2.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

CE2.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

CE2.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, que ha originado una queja, explicar posibles medidas para su resolución.

CE2.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

CE2.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente y ante un usuario que desea presentar una queja:

- Analizar críticamente la actuación propia.
- Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.

CE2.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

CE2.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.

CE2.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor y así evitar quejas y reclamaciones.

## Contenidos

### 1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero

- Dependencia funcional en la empresa:
  - Organigramas.
  - Interrelaciones.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
  - Naturaleza.
  - Efectos.
- Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente:
  - Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.
  - Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.
  - Factores que influyen en una situación conflictiva.
  - Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones:
  - Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.
  - Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación.
  - Configuración documental de la queja o reclamación.



- Tramitación y gestión:
  - Proceso de tramitación de una reclamación.
  - Plazos de presentación.
  - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
- Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones:
  - Fases en la resolución de reclamaciones.

## 2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero

- Imagen e indicadores de Calidad.
- Tratamiento de anomalías:
  - Forma.
  - Plazos.
  - Incidencias/anomalías.
- Procedimientos de control del servicio:
  - Parámetros de control.
  - Técnicas de control.
- Evaluación y control del servicio:
  - Métodos de evaluación.
  - Medidas correctoras.

### Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 9

**Denominación:** OFIMÁTICA

**Código:** MF0233\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0233\_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Duración:** 190 horas

### UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO

**Código:** UF0319

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la interface del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de su equipo de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar qué herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red –intranet o Internet–, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.

- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.6 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información –intranet o Internet– adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE3.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE3.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE3.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE3.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción al ordenador (hardware, software)

- Hardware:
  - Tipología y clasificaciones.
  - Arquitectura de un equipo informático básico.
  - Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
  - Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
- Software:
  - Definición y tipos de Software.
  - Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

### 2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales

- Sistema operativo.
- Interface:
  - Partes de entorno de trabajo.
  - Desplazamiento por el entorno de trabajo.
  - Configuración del entorno de trabajo.
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos:
  - Definición.
  - Creación
  - Acción de renombrar.
  - Acción de abrir.
  - Acción de copiar.
  - Acción de mover.
  - Eliminación.
- Ficheros, operaciones con ellos:
  - Definición.
  - Crear.
  - Acción de renombrar.
  - Acción de abrir.
  - Guardado.
  - Acción de copiar.
  - Acción de mover.
  - Eliminación.
- Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo.
- Exploración/navegación por el sistema operativo.
- Configuración de elementos del sistema operativo.
- Utilización de cuentas de usuario.
- Creación de Backup.
- Soportes para la realización de un Backup.
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red:
  - Acceso.
  - Búsqueda de recursos de red.
  - Operaciones con recursos de red.

### 3. Introducción a la búsqueda de información en Internet

- Qué es Internet.
- Aplicaciones de Internet dentro de la empresa.
- Historia de Internet.
- Terminología relacionada.
- Protocolo TCP/IP.
- Direccionamiento.
- Acceso a Internet:
  - Proveedores.
  - Tipos.
  - Software.
- Seguridad y ética en Internet:
  - Ética.
  - Seguridad.
  - Contenidos.

### 4. Navegación por la World Wide Web

- Definiciones y términos.
- Navegación.
- Histórico.
- Manejar imágenes.
- Guardado.
- Búsqueda.
- Vínculos.
- Favoritos.
- Impresión.
- Caché.
- Cookies.
- Niveles de seguridad.

### 5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información

- Introducción.
- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- Gestores de correo electrónico:
  - Ventanas.
  - Redacción y envío de un mensaje.
  - Lectura del correo.
  - Respuesta del correo.
  - Organización de mensajes.
  - Impresión de correos.
  - Libreta de direcciones.
  - Filtrado de mensajes.
- Correo Web.

### 6. Transferencia de ficheros FTP

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

**Código:** UF0320

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1 Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos:

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo (índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros).
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Construir las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos

- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
- Ventana de documento.
- Barra de estado.
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
- Barra de herramientas Estándar.

### 2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento

- Generalidades.
- Modo Insertar texto.
- Modo de sobrescribir.
- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc)
- Inserción de fecha y hora
- Deshacer y rehacer los últimos cambios.

### 3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos

- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones.
- Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

4. **Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto**
  - Fuente:
    - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
    - Espaciado entre caracteres.
    - Cambio de mayúsculas a minúsculas
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Párrafo:
    - Alineación de párrafos.
    - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
    - Espaciado de párrafos y líneas.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Bordes y sombreados:
    - Bordes de párrafo y texto.
    - Sombreado de párrafo y texto.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Numeración y viñetas:
    - Viñetas.
    - Listas numeradas.
    - Esquema numerado.
  - Tabulaciones:
    - Tipos de tabulaciones.
    - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
    - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.
5. **Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión**
  - Configuración de página:
    - Márgenes.
    - Orientación de página.
    - Tamaño de papel.
    - Diseño de página.
    - Uso de la regla para cambiar márgenes.
  - Visualización del documento:
    - Modos de visualizar un documento.
    - Zoom.
    - Vista preliminar.
  - Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
  - Numeración de páginas:
    - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
    - Eliminación de la numeración.
    - Cambiando el formato del número de páginas.
  - Bordes de página.
  - Inserción de saltos de página y de sección
  - Inserción de columnas periodísticas:
    - Creación de columnas con distintos estilos.
    - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
  - Inserción de Notas al pie y al final.
6. **Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él**
  - Inserción o creación de tablas en un documento.
  - Edición dentro de una tabla.
  - Movimiento dentro de una tabla.



- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
  - Modificando el tamaño de filas y columnas.
  - Modificando los márgenes de las celdas
  - Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
  - Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
  - Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).
- 7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación**
- Selección del idioma.
  - Corrección mientras se escribe.
  - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
  - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
  - Opciones de Ortografía y gramática.
  - Uso del diccionario personalizado.
  - Autocorrección.
  - Sinónimos.
  - Traductor.
- 8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas**
- Impresión (opciones al imprimir).
  - Configuración de la impresora.
- 9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo**
- Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
  - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
  - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
  - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico
- 10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo**
- Desde un archivo.
  - Empleando imágenes prediseñadas.
  - Utilizando el portapapeles.
  - Ajuste de imágenes con el texto.
  - Mejoras de imágenes.
  - Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
  - Cuadros de texto, inserción y modificación.
  - Inserción de WordArt.
- 11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas**
- Estilos estándar.
  - Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

**12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación**

- Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
- Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.

**13. Trabajo con documentos largos**

- Creación de tablas de contenidos e índices.
- Referencias cruzadas.
- Títulos numerados.
- Documentos maestros y subdocumentos.

**14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar**

- Con hojas de cálculo.
- Con bases de datos.
- Con gráficos.
- Con presentaciones.

**15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos**

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de un documento.
- Comparación de documentos.
- Protección de todo o parte de un documento.

**16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros**

- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

**Código:** UF0321

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.

- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo

- Instalación e inicio de la aplicación.
- Configuración de la aplicación.
- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
- Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc.).

### 2. Desplazamiento por la hoja de cálculo

- Mediante teclado.
- Mediante ratón.
- Grandes desplazamientos.
- Barras de desplazamiento.

### 3. Introducción de datos en la hoja de cálculo

- Tipos de datos:
  - Numéricos.
  - Alfanuméricos.
  - Fecha/hora.
  - Fórmulas.
  - Funciones.

#### 4. Edición y modificación de la hoja de cálculo

- Selección de la hoja de cálculo:
  - Rangos.
  - Columnas.
  - Filas.
  - Hojas
- Modificación de datos:
  - Edición del contenido de una celda.
  - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
  - Uso del corrector ortográfico.
  - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Inserción y eliminación:
  - Celdas.
  - Filas.
  - Columnas.
  - Hojas de cálculo.
- Copiado o reubicación de:
  - Celdas o rangos de celdas.
  - Hojas de cálculo.

#### 5. Almacenamiento y recuperación de un libro

- Creación de un nuevo libro.
- Abrir un libro ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un libro.
- Creación de una copia de un libro.
- Cerrado de un libro.

#### 6. Operaciones con rangos

- Relleno rápido de un rango.
- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

#### 7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo

- Formato de celda:
  - Número.
  - Alineación.
  - Fuente.
  - Bordes.
  - Relleno.
  - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

#### 8. Fórmulas

- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos
- Resolución de errores en las fórmulas:
  - Tipos de errores.
  - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

## 9. Funciones

- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

## 10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo

- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico.
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

## 11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo

- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

## 12. Impresión.

- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página:
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.
- Vista preliminar:
  - Formas de impresión.
  - Configuración de impresora.

## 13. Trabajo con datos

- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

## 14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

## 15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático

- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

## 16. Plantillas y macros

- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

## UNIDAD FORMATIVA 4

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

**Código:** UF0322

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.

CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución.

CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.

CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional.

CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:

- Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
- Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
- Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos

- Qué es una base de datos.
- Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- La ventana de la aplicación de base de datos.
- Elementos básicos de la base de datos:
  - Tablas.
  - Vistas o Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports.
- Distintas formas de creación una base de datos.
- Apertura de una base de datos.
- Guardado de una base de datos.
- Cierre de una base de datos.
- Copia de seguridad de la base de datos.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

### 2. Creación e inserción de datos en tablas

- Concepto de registros y campos.
- Distintas formas de creación de tablas:
  - Elementos de una tabla.
  - Propiedades de los campos.
- Introducción de datos en la tabla.
- Movimientos por los campos y registros de una tabla.
- Eliminación de registros de una tabla.
- Modificación de registros de una tabla.

- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Creación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Creación de índices en campos

### **3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones**

- Modificación del diseño de una tabla.
- Cambio del nombre de una tabla.
- Eliminación de una tabla.
- Copiado de una tabla.
- Exportación una tabla a otra base de datos.
- Importación de tablas de otra base de datos.
- Creación de relaciones entre tablas:
  - Concepto del campo clave principal.
  - Tipos de relaciones entre tablas.

### **4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.**

- Creación de una consulta.
- Tipos de consulta:
  - Selección de registros de tablas.
  - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
- Guardado de una consulta.
- Ejecución de una consulta.
- Impresión de resultados de la consulta
- Apertura de una consulta.
- Modificación de los criterios de consulta
- Eliminación de una consulta.

### **5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.**

- Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
- Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
- Creación de subformularios.
- Almacenado de formularios.
- Modificación de formularios.
- Eliminación de formularios.
- Impresión de formularios.
- Inserción de imágenes y gráficos en formularios.

### **6. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.**

- Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
- Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
- Creación de subinformes.
- Almacenado de informes.
- Modificación de informes.
- Eliminación de informes.
- Impresión de informes.
- Inserción de imágenes y gráficos en informes.
- Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.



**UNIDAD FORMATIVA 5**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

**Código:** UF0323

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE1.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).

- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: animaciones, audio, vídeo, otras.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

## Contenidos

### 1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones

- La imagen corporativa de una empresa:
  - Importancia.
  - Respeto por las normas de estilo de la organización.
- Diseño de las presentaciones:
  - Claridad en la información.
  - La persuasión en la transmisión de la idea.
- Evaluación de los resultados.
- Organización y archivo de las presentaciones:
  - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.

### 2. Introducción y conceptos generales

- Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- Salida de la aplicación para presentaciones.
- Creación de una presentación.
- Grabación de una presentación.
- Cierre de una presentación.
- Apertura de una presentación.
- Estructura de la pantalla.
- Las vistas de la aplicación para presentaciones:
  - Normal.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Esquema.

### 3. Acciones con diapositivas

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas.
- Ordenación de diapositivas.

### 4. Trabajo con objetos

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.

- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos:
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos:
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas:
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos:
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.
- Imágenes:
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos:
  - Creación de gráficos.
- Diagramas:
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- WordArt o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas:
  - Formato de objetos.
  - Rellenos.
  - Líneas.
  - Efectos de sombra o 3D.

#### **5. Documentación de la presentación**

- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

#### **6. Diseños o Estilos de Presentación**

- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

#### **7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes**

- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.
- Opciones de impresión.

## 8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura

- Animación de elementos.
- Transición de diapositivas.
- Intervalos de tiempo.
- Configuración de la presentación:
  - Presentación con orador
  - Presentación en exposición
  - Presentaciones personalizadas
- Conexión a un proyector y configuración
- Ensayo de la presentación
- Proyección de la presentación.

### Orientaciones metodológicas

Para el acceso a las Unidades Formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la Unidad Formativa 1.

Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES

**Código:** MP0387

**Duración:** 40 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Planificar, organizar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros, identificando las acciones comerciales de comunicación y promoción establecidas por la empresa.

CE1.1 Analizar el presupuesto de operaciones, inversiones, tesorería y calcular las previsiones de ingresos y gastos, elaborando la cuenta de pérdidas y ganancias y el patrimonio provisional de la empresa aplicando un método de control presupuestario y calculando sus posibles desviaciones.

CE1.2 Obtener información para llevar a cabo una investigación de mercados, de los productos/ servicios de seguros, clientes utilizando aplicaciones informáticas específicas presentando los resultados en un informe que recoja dicha información.

CE1.3 Analizar los tipos de clientes y el plan de negocio de la empresa de mediación, determinando el tipo de contrato o vinculación más eficiente con la entidad aseguradora estableciendo el procedimiento idóneo de protocolo.

CE1.4 Identificar las características relevantes de las personas propuestas a efectos de contratación, seleccionando el tipo de contrato más adecuado, competencias del puesto a cubrir, formas de reclutamiento y técnicas concretas de selección.

CE1.5 Aplicar técnicas de venta cruzada, complementaria y sustitutiva a través de los diferentes canales de comunicación en las acciones de fidelización y

seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.6 Elaboración de informes de gestión de la red de auxiliares externos, analizando los ratios e índices de control, comprobación de consecución de objetivos de cada miembro, las necesidades de formación proponiendo un programa de formación, estableciendo los recursos necesarios (materiales, personales y temporales) y de mejora motivacional grupal e individual e identificando las causas de desviación y proponiendo posibles medidas correctoras.

C2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, asesorando y asistiendo técnicamente a clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

CE2.1 Utilizar aplicaciones informáticas específicas en las operaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, obteniendo, registrando y actualizando la información de clientes potenciales y realizando las copias de seguridad necesarias.

CE2.2 Aplicar las técnicas de comunicación y marketing en las acciones de captación de clientela de seguros a través de los diferentes canales (teléfono, presencial, telemático, mailing) atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

CE2.3 Identificar las necesidades de aseguramiento de los clientes, realizando las preguntas oportunas y utilizando las herramientas informáticas y comerciales necesarias, aplicando la normativa de protección de datos en vigor.

CE2.4 Aplicar técnicas de entrega y recepción de documentación administrativa (solicitudes, suplementos, pólizas u otros) y de cobro relacionada con la actividad de mediación de seguros y reaseguros utilizando los distintos canales de comunicación (correo ordinario, correo electrónico, fax u otros) eficazmente.

CE2.5 Atender a clientes presentando sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, identificando sus elementos, argumentando posibles vías de solución, creando un clima de confianza, utilizando adecuadamente la escucha activa y la asertividad y redactando los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

CE2.6 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria proponiendo alternativas con el objetivo de mejorar resultados para utilizarlos en el tratamiento al cliente con cortesía, respeto y discreción demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.

CE2.7 Elaborar y presentar documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo, seleccionando y aplicando el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final, utilizando las funciones de las aplicaciones en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

C3: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro verificando el proyecto y solicitud de seguro, los documentos necesarios para su formalización, las garantías contratadas, tratamiento fiscal, objetos a asegurar y cumplimentándola informáticamente para obtener la tarifa correcta.

CE3.1 Complimentar propuestas de seguro personales (vida, accidentes, salud, enfermedad) comprobando los datos y pruebas necesarias y calculando las tarifas de forma manual e informática, proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE3.2 Complimentar propuestas de seguro de daños (incendio, robo, transporte, vehículos, agrarios, multirriesgos y otros) comprobando los datos necesarios y riesgos obligatorios y calculando las tarifas de forma manual e informática,

proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE3.3 Cumplimentar propuestas de seguro patrimoniales (responsabilidad civil, crédito y caución) comprobando los datos necesarios y calculando las tarifas de forma manual e informática, proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE3.4 Cumplimentar informáticamente y tramitar la anulación de una póliza, siguiendo su proceso y plazos legales.

CE3.5 Gestionar el cobro de recibos actuales e impagados, siguiendo el procedimiento correcto y utilizando las vías existentes (bancario, domiciliario, u otros) utilizando un lenguaje cortés y una actitud adecuada.

CE3.6 Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación y liquidación del siniestro (consorciable y no consorciable), comprobando la correcta declaración del siniestro, aportando los documentos necesarios, verificando coberturas, pagos, vigencia y registrándolo informáticamente.

CE3.7 Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, adaptándose a situaciones o contextos nuevos y actuando con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Gestión y organización de la actividad de mediación de seguros

- Empleo de los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación.
- Organización de empresas de mediación: organigrama, departamentos, funciones y procesos administrativos.
- Plan estratégico y operativo empresarial de las empresas de mediación.
- Contabilidad en las empresas de mediación.
- Gestión de Recurso Humanos en las empresas de mediación.
- Colaboración y protocolos de comunicación entre entidades, mediadores, y otros organismos.
- Calidad en los procedimientos de actuación de la mediación.
- Organización, seguimiento y control de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Supervisión y dirección de la red de auxiliares internos en la mediación de seguros.
- Gestión de redes.
- Establecimiento y delimitación de objetivos (volumen de negocio, rentabilidad, mantenimiento de cartera, nueva producción, otros).
- Presupuesto de ingresos y gastos.
- Relaciones eficientes.

## 2. Contratación de seguros.

- Empleo de la documentación de la actividad de mediación para suscripción y actualización de pólizas.
- Utilización de las fórmulas de aseguramiento y clases de pólizas: Ramos y modalidades de seguro.
- Distribución de riesgos.
- Contratación de planes y fondos de pensiones.
- Empleo de habilidades sociales y protocolo en la atención a clientes.
- Tarificación en seguros personales, de daños o materiales y patrimoniales.
- Extinción del contrato de seguro: nulidad y rescisión.
- Prevención de riesgos laborales.
- Proceso y temporalización de los siniestros.
  - Gestión y documentación de siniestros según el riesgo asegurado.
  - Empleo de aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).
  - Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas.

## 3. Protección al consumidor y usuario de las entidades del sector financiero. Consultas, quejas y reclamaciones .Tratamiento informático del seguro

- Tratamiento específico de las quejas y reclamaciones.
- Argumentación de informes y documentos.
- Manejo de situaciones conflictivas.
- Servicio de atención al cliente de la empresa y su calidad.
- Búsqueda de información –Internet, intranet, archivos, prensa– e incorporación de forma organizada a través de la aplicación informática adecuada.
- Elaboración de presentaciones y documentos profesionales usados en la empresa, incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
- Emisión y recepción de documentación: correo electrónico y páginas Web.
- Revisión y corrección del proceso Informático: implicaciones, seguridad, confidencialidad y destrucción de archivos.
- Restricción de acceso a la documentación creada, respetando el derecho de autor de los contenidos.

## 4. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1793_3: Gestión de las actividades de mediación de seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1794_3: Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1795_2: Gestión de captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1796_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1797_2: Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1798_3: Asistencia técnica en siniestros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1799_3: Dirección y gestión de auxiliares externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	4 años



## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los centros para impartir cursos de Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares deberán estar autorizados por las administraciones públicas competentes para el otorgamiento de la competencia profesional de Mediador/a de seguros y reaseguros privados de acuerdo con lo establecido en el RD 764/2010, de 11 de junio, modificado por el RD 1490/2011, de 25 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados en materia de información estadístico-contable y del negocio y de competencia profesional.

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
Aula de gestión	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para formador</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.