

Estándar de competencias profesionales

Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP1793_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1549/2011

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Planificar la actividad de mediación, definiendo los objetivos estratégicos y operativos, determinando los recursos para optimizar la gestión y los resultados.

IC1.1 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-.

IC1.2 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.

IC1.3 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.

IC1.4 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.

IC1.5 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.

EC2 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.

IC2.1 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.

IC2.2 La estructura organizativa de la actividad se realiza en función del tipo de mediación, procesos administrativos habituales y objetivos planteados.

IC2.3 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.

IC2.4 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.

IC2.5 Los recursos humanos y materiales a emplear en la actividad se asignan en función de los procesos a realizar y la estructura definida.

IC2.6 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.

EC3 Gestionar las necesidades detectadas de recursos humanos y materiales a fin de alcanzar los objetivos establecidos cumpliendo con la legislación vigente.

IC3.1 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 RRRHH.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

IC3.4 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.

IC3.5 Los medios necesarios para la representación de los trabajadores en la empresa se facilitan siguiendo la normativa vigente y las necesidades de los mismos.

IC3.6 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.

IC3.7 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.

IC3.8 Los medios materiales, suministros y servicios se asignan de acuerdo con las necesidades detectadas, la rentabilidad estimada y la planificación definida.

EC4 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.

IC4.1 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.

IC4.2 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.

IC4.3 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.

IC4.4 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.

IC4.5 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.

EC5 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.

IC5.1 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-.

IC5.2 El cumplimiento de los requisitos de acceso a la actividad legalmente establecidos se verifica periódicamente comprobando su adecuación a las exigencias legales.

- IC5.3** 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.
- IC5.4** La remisión de información y documentación periódica legalmente exigida se realiza a través de los canales de comunicación disponibles asegurando su entrega y confidencialidad.
- IC5.5** 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.
- IC5.6** 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.
- IC5.7** 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.
- IC5.8** 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.
- EC6** 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.
- IC6.1** 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.
- IC6.2** 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.
- IC6.3** Las condiciones económicas con la entidad aseguradora se determinan acordando las formas de pago, efectos de incumplimientos, incentivos, otros.
- IC6.4** Los acuerdos alcanzados con la entidad aseguradora se formalizan en su caso, por escrito, atendiendo a los acuerdos establecidos y según la normativa vigente.
- EC7** Aplicar los sistemas de gestión y control de la actividad determinando los procedimientos a seguir para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

- IC7.1** 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.
 - IC7.2** 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.
 - IC7.3** 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.
 - IC7.4** 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.
 - IC7.5** Los procedimientos de la empresa, se determinan fijando estándares de calidad medibles, utilizando asesoramiento externo, cuando la dificultad lo requiera.
 - IC7.6** 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.
 - IC7.7** 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.
 - IC7.8** Las incidencias de la actividad se miden según los parámetros establecidos en los procedimientos de trabajo internos.
 - IC7.9** 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.
- EC8** 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.
- IC8.1** 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.
 - IC8.2** 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.

- IC8.3** 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.
- IC8.4** 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.
- IC8.5** 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

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, portátiles, 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 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.

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.