

UNIDAD DE COMPETENCIA Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Nivel 3

Código UC1793_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Planificar la actividad de mediación, definiendo los objetivos estratégicos y operativos, determinando los recursos para optimizar la gestión y los resultados.

CR 1.1 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-.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 La estructura organizativa de la actividad se realiza en función del tipo de mediación, procesos administrativos habituales y objetivos planteados.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 Los recursos humanos y materiales a emplear en la actividad se asignan en función de los procesos a realizar y la estructura definida.

CR 2.6 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.

RP 3: Gestionar las necesidades detectadas de recursos humanos y materiales a fin de alcanzar los objetivos establecidos cumpliendo con la legislación vigente.

CR 3.1 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.

CR 3.2 El empleo se contrata en función de las necesidades de la empresa -fijo, temporal, becario, ETT, otros- y teniendo en cuenta la normativa laboral vigente.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 Los medios necesarios para la representación de los trabajadores en la empresa se facilitan siguiendo la normativa vigente y las necesidades de los mismos.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 Los medios materiales, suministros y servicios se asignan de acuerdo con las necesidades detectadas, la rentabilidad estimada y la planificación definida.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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-.

CR 5.2 El cumplimiento de los requisitos de acceso a la actividad legalmente establecidos se verifica periódicamente comprobando su adecuación a las exigencias legales.

CR 5.3 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.

CR 5.4 La remisión de información y documentación periódica legalmente exigida se realiza a través de los canales de comunicación disponibles asegurando su entrega y confidencialidad.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

CR 5.8 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.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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.

CR 6.3 Las condiciones económicas con la entidad aseguradora se determinan acordando las formas de pago, efectos de incumplimientos, incentivos, otros.

CR 6.4 Los acuerdos alcanzados con la entidad aseguradora se formalizan en su caso, por escrito, atendiendo a los acuerdos establecidos y según la normativa vigente.

RP 7: Aplicar los sistemas de gestión y control de la actividad determinando los procedimientos a seguir para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

CR 7.1 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.

CR 7.2 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.

CR 7.3 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.

CR 7.4 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.

CR 7.5 Los procedimientos de la empresa, se determinan fijando estándares de calidad medibles, utilizando asesoramiento externo, cuando la dificultad lo requiera.

CR 7.6 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.

CR 7.7 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.

CR 7.8 Las incidencias de la actividad se miden según los parámetros establecidos en los procedimientos de trabajo internos.

CR 7.9 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.

RP 8: 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.

CR 8.1 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.

CR 8.2 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.

CR 8.3 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.

CR 8.4 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.

CR 8.5 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, 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.

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.