

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares

*Familia Profesional:* **Administración y Gestión**

*Nivel:* **3**

*Código:* **ADG545\_3**

*Estado:* **BOE**

*Publicación:* **RD 1549/2011**

*Referencia Normativa:* **RD 914/2024**

### 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.

### Unidades de competencia

- 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
- UC0233\_2:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
- 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
- UC1797\_2:** Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro

### 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 bancaseguros

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.*

- Auxiliares externos de los mediadores de seguros y de reaseguros
- Empleados de los mediadores de seguros con funciones comerciales y administrativas
- Empleados de los mediadores de seguros y reaseguros con funciones de asesoramiento y asistencia a los clientes
- Agente de seguros exclusivo
- Agente de seguros vinculado
- Corredor de seguros
- Corredor de reaseguros
- Directores de los órganos responsables en la mediación
- Directores técnicos de las sociedades de agencia 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

### Formación Asociada (690 horas)

#### Módulos Formativos

- MF1793\_3:** Gestión de las actividades de mediación de seguros (90 horas)
- MF1794\_3:** Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación (60 horas)
- MF1795\_2:** Gestión de la captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros (30 horas)
- MF1796\_3:** ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS (120 horas)
- MF0233\_2:** OFIMÁTICA (180 horas)
- MF1798\_3:** Asistencia técnica en siniestros (30 horas)
- MF1799\_3:** Dirección y gestión de auxiliares externos (60 horas)
- MF0991\_3:** ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS (90 horas)
- MF1797\_2:** Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro (30 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros

Nivel: 3

Código: UC1793\_3

Estado: BOE

#### 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 provisiones 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 RRRHH.

**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, 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.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación

Nivel: 3  
Código: UC1794\_3  
Estado: BOE

#### 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 online, prensa u otras- o mediante acciones de marketing directo, carteo, buzoneo, listas de distribución online, 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 analizados.

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

### Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación

Nivel: 2  
Código: UC1795\_2  
Estado: BOE

#### 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/débito, 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

### ASESORAR Y ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS CLIENTES EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

Nivel: 3

Código: UC1796\_3

Estado: BOE

#### 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, y 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, sobreprimas, 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, 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. 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, multiriesgo 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. Correspondencia entre las necesidades del cliente y el contenido de las pólizas emitido por las entidades comprobada. 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

### MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233\_2

Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

**CR1.1** Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

**CR1.2** Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

**CR1.3** Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

**CR1.4** El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

**CR1.5** La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

**CR1.6** La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

**CR1.7** La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

**CR1.8** El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

**RP2:** Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de



protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

**CR2.1** Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

**CR2.2** Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

**CR2.3** La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

**CR2.4** Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

**CR2.5** Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

**CR2.6** Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

**CR2.7** Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

**CR2.8** Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

**RP3:** Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

**CR3.1** Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

**CR3.2** Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

**CR3.3** Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

**CR3.4** La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

**CR3.5** La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

**CR3.6** Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

**CR3.7** La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

**CR3.8** Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

**RP4:** Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

**CR4.1** Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

**CR4.2** La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

**CR4.3** Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

**CR4.4** Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

**CR4.5** Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

**CR4.6** Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

**CR4.7** Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

**CR4.8** Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

**RP5:** Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

**CR5.1** Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

**CR5.2** Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

**CR5.3** Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

**CR5.4** La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

**CR5.5** La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

**CR5.6** Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

**CR5.7** La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

**CR5.8** La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

**RP6:** Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

**CR6.1** El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de "software" ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

**CR6.2** La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

**CR6.3** La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

**CR6.4** La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

**CR6.5** La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

**CR6.6** La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

**CR6.7** La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

**CR6.8** La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

**RP7:** Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

**CR7.1** La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

**CR7.2** Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

**CR7.3** Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

**CR7.4** Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

**CR7.5** Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

**CR7.6** La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

**CR7.7** La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

**RP8:** Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

**CR8.1** Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

**CR8.2** Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

**CR8.3** Los "clip" de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

### Productos y resultados

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

### Información utilizada o generada

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar - tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 6

### Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro

Nivel: 3  
Código: UC1798\_3  
Estado: BOE

#### 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

### Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros

Nivel: 3  
Código: UC1799\_3  
Estado: BOE

#### 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

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

Nivel: 3

Código: UC0991\_3

Estado: BOE

#### 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 a cerca 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

### Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro

Nivel: 2

Código: UC1797\_2

Estado: BOE

#### 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, matricula, 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 ó 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.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Gestión de las actividades de mediación de seguros

Nivel:	3
Código:	MF1793_3
Asociado a la UC:	UC1793_3 - Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### 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 ecuaníme y tomar decisiones, entre otros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Explicar los objetivos propuestos en relación a las necesidades de Recursos Humanos.
- En función de los parámetros dados de rentabilidad, productividad u otros, cuantificar el número de personas necesarias.

- Proponer las necesidades de recursos humanos ante variaciones en los objetivos a medio y largo plazo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

**CE10.8** Dados los datos del personal dependiente y de unos miembros de la red de auxiliares externos en cuanto a medición de actitudes, comunicación, relaciones, política de empresa, reconocimientos, valores individuales, objetivos propuestos y salario:

- Analizar las puntuaciones asignadas a motivación.
- Establecer un plan de mejora motivacional para los miembros del equipo de trabajo con soluciones individuales e institucionales.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.4, CE3.6 y CE3.8; C6 respecto a CE6.5 y CE6.10; C8 respecto a CE8.5; C9 respecto a todos sus CE y C10 respecto a CE10.7 y CE10.8.

### Otras Capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Organizar y motivar a otros en el desarrollo de la actividad.

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

## Contenidos

### 1 Planificación estratégica y operativa y control en empresas de mediación de seguros

Empresas de mediación de seguros: formas jurídicas, constitución, tipos de mediación. Análisis de la normativa de mediación de seguros y reaseguros: Regímenes legales de actuación de los mediadores, derechos, obligaciones, otros aspectos regulados. Administraciones, Organismos Públicos y Privados en materia de seguros: Funciones y normas de actuación de los órganos supervisores de las actividades de mediación de seguros. Procedimientos de actuación ante los órganos supervisores en materia de mediación de seguros. Elaboración de documentación e información exigida a los mediadores de seguros: programa de actividades, plan inicial de actividades de corredores, modelos de información estadístico-contable de corredores, libros-registros, otras. Análisis del mercado y entorno de empresas de mediación de seguros: características, DAFO. Planificación de las actividades de mediación de seguros: estructura, objetivos, estrategias, clases de riesgos, determinación de productos y servicios, acciones y



presupuesto. Estrategias de Marketing en empresas de mediación: acciones comerciales en las distintas empresas de mediación. Organización de empresas de mediación de seguros: organigrama, departamentos, funciones y procesos administrativos. Establecimiento de mecanismos para la solución de conflictos, quejas y reclamaciones de los clientes. Planificación y control de sistemas de calidad en empresas de mediación de seguros y reaseguros: La gestión de la calidad por procesos. Normativa aplicable en materia de calidad en las empresas de mediación.

## 2 Análisis económico-financiero y de gestión básica en empresas de mediación de seguros

Fundamentos básicos contables: el PGC, método por partida doble.

Interpretación de documentación mercantil y contable de la actividad de mediación de seguros: libros-registro, justificantes.

Análisis de la estructura de empresas de mediación de seguros: masas patrimoniales, ratios.

Análisis de la gestión de empresas de mediación de seguros: cuenta de resultados, ingresos y gastos habituales, flujos de caja, ratios.

Elaboración de presupuestos previsionales.

Aplicación de sistemas de control: indicadores, desviaciones, medidas correctoras.

## 3 Gestión de recursos humanos, medios materiales y servicios en empresas de mediación

Análisis de necesidades de medios materiales y servicios en empresas de mediación: Selección de proveedores y elaboración de presupuestos.

Aprovisionamiento y contratación de medios materiales y servicios: métodos, procedimientos, costes, valoración y normativa vigente.

Definición de competencias y perfiles profesionales en empresas de mediación: Evaluación y cuantificación de las necesidades de recursos humanos.

Aprovisionamiento y contratación de recursos humanos: Aplicación de técnicas de reclutamiento y selección de recursos humanos. Procedimiento de contratación, modalidades, bonificaciones y subvenciones.

Técnicas de asignación de recursos humanos, medios materiales y servicios en actividades de mediación.

Análisis de la normativa laboral aplicable al ámbito de la mediación de seguros: formación, prevención de riesgos laborales, representación sindical, otros.

Liderazgo, motivación, desarrollo profesional, formación e información de recursos humanos y red de auxiliares externos en empresas de mediación: Técnicas de dinamización y dirección de recursos humanos. Estilos de mando y liderazgo. Estrategias de motivación.

Evaluación del desarrollo profesional: Métodos y efectos de la evaluación del desarrollo profesional.

Métodos y técnicas de definición de necesidades formativas. Planificación de programas formativos, gestión, seguimiento y control.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la planificación y gestión de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación

Nivel:	3
Código:	MF1794_3
Asociado a la UC:	UC1794_3 - Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### 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 las distintos tipos de actividad de mediación de seguros y reaseguros caracterizados.
- Presentar un informe estableciendo las oportunidades y amenazas de la evolución 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 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:

- Definir el procedimiento de control y evaluación de los resultados de acuerdo con la acción comercial propuesta, utilizando las aplicaciones informáticas específicas.

- Aplicar los instrumentos de control y evaluación a los resultados obtenidos de la acción comercial.

- Calcular los ratios de rentabilidad y eficacia de la acción comercial propuesta.

- Presentar la información obtenida en un informe convenientemente organizado y estructurado en el que se contenga las principales conclusiones.

- Proponer actuaciones de mejora en la acción comercial propuesta teniendo en cuenta los resultados y objetivos alcanzados, en función de los programados inicialmente.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.5 y CE2.7; C4 y C5 respecto a todos sus CE.

### Otras Capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Organizar y motivar a otros en el desarrollo de la actividad.

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

## Contenidos

### 1 Análisis de la estructura, características, evolución e implicaciones de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, en el entorno asegurador y el sistema financiero

Sistema financiero español y europeo: Características, estructura y evolución; elementos y funciones.

Normativa general del sector de seguros en España y en la Unión Europea.

La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único. Organismos y normas reguladoras en la Unión Europea.

Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.

### 2 Organización 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

Marketing de servicios: políticas y estrategias comerciales en el sector de seguros.

Desarrollo del plan de marketing de servicios en la actividad de mediación: definición y programación de acciones comerciales y marketing directo en los diferentes soportes.

Elaboración de presupuestos de acciones comerciales: asignación y cuantificación de costes; ratios de rentabilidad y eficiencia.

Planificación de visitas y entrevistas de venta de seguros, presenciales o telefónicas en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros: características diferenciadoras.

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.

Aplicación de acciones de seguimiento y fidelización de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Utilización de herramientas de gestión de la relación con el cliente en la organización de la acción comercial de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.



Aplicación de criterios de calidad de servicio en la relación con el cliente.

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

Aplicación de procedimientos control en el desarrollo de acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

Estimación de indicadores de control: índices de visitas, entrevistas o llamadas; número de respuestas a acciones de marketing directo.

Elaboración de informes comerciales: objetivos, estructura y contenido.

Síntesis y redacción de conclusiones aplicables a la planificación comercial.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización y gestión de la acción comercial en las actividades de mediación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Gestión de la captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros

Nivel:	2
Código:	MF1795_2
Asociado a la UC:	UC1795_2 - Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación
Duración (horas):	30
Estado:	BOE

#### 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.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1, C2 y C3 respecto a todos sus CE.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

## Contenidos

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

Técnicas y criterios de selección de clientes: fuentes de información, tipologías de clientes según productos o servicios a intermediar. Utilización de aplicaciones de gestión de relación con clientes - CRM-. La entrevista de captación: Definición, estructura y objetivos. Preparación de entrevistas para la captación de clientela de seguros en función del canal de comunicación elegido: Comunicación directa, telefónica o telemática. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. La comunicación empática: Cortesía, respeto y discreción. Técnicas de captación y contacto: Estrategias proactivas y reactivas de contacto. Identificación de necesidades de los clientes potenciales de la actividad de mediación de seguros. Argumentación en la captación y tratamiento de objeciones. La captación de clientes de seguros a través de mailing: Elaboración y medios de envío. Criterios de calidad en la atención al cliente de seguros.

### 2 Gestión de la documentación administrativa y comercial relacionada con la captación de clientela de seguros y reaseguros

Procedimientos de entrega, recepción y archivo de la documentación administrativa y comercial propia de la actividad de mediación por medios convencionales y telemáticos. Aplicación de medidas de seguridad. Cumplimentación de documentación relativa a la suscripción y actualización de pólizas, declaraciones y liquidaciones de siniestros e impresos bancarios. Procedimientos de cobro de primas de seguros personal y telemático. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobros de primas de seguros. Procedimientos de cuadre de caja.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.



## MÓDULO FORMATIVO 4

### ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

Nivel:	3
Código:	MF1796_3
Asociado a la UC:	UC1796_3 - ASESORAR Y ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS CLIENTES EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### 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 de seguros personales, materiales y patrimoniales:

- Calcular la prima y especificar cómo 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.
- Cumplimentar 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.
- Cumplimentar 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.
- Cumplimentar 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.6; C6 respecto a CE6.5, CE6.6 y CE6.7.

## Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.  
Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.  
Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.  
Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.  
Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.  
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.  
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.  
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.  
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.  
Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.  
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

## Contenidos

### 1 Técnicas de asesoramiento de productos de seguro

Modelos de comunicación interpersonal, barreras y dificultades. La entrevista de ventas; fases de la venta presencial y no presencial; procedimientos de argumentación comercial y tratamiento de objeciones. Técnicas de negociación y cierre. Procedimientos de comunicación presencial, telefónica, telemática. Ventas por sugerencias: cruzadas y complementarias. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes -CRM-. Concepto y estrategias de fidelización.

### 2 Gerencia de riesgos: Análisis de productos y servicios de seguros

Fundamentos de la gerencia de riesgos: clases de riesgos asegurables, el risk management. Identificación y análisis de riesgos: Metodología para la identificación de riesgos, fuentes de identificación de riesgos: Fuentes externas y fuentes internas. Sistemas de análisis y evaluación de riesgos.

Análisis del seguro y el contrato de seguro: La cobertura de un riesgo.

Normativa aplicable. Derechos y obligaciones de las partes. Elementos personales, formales y materiales. Las bases técnicas del seguro: la tarifa. La prima del seguro. El coaseguro y el reaseguro. El seguro sobre las personas: Seguros de vida -vida ahorro, vida riesgo y vida mixto- y Seguros no vida

-accidentes, enfermedad y decesos-. El seguro contra daños materiales: Seguro de automóvil, multirriesgos, incendios, robo, cristales, pérdida de beneficio, averías e ingeniería, transportes y agrarios. Seguros sobre el patrimonio: Seguro de responsabilidad civil, defensa jurídica, crédito y caución. Los planes y fondos de pensiones. 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.

### 3 Fiscalidad de los Seguros Privados

Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español. Evolución histórica de la fiscalidad de los seguros. Fiscalidad de los seguros de vida: Ahorro-jubilación; ahorro-inversión y ahorro-rentas. Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: Aportaciones y prestaciones. Fiscalidad de los Planes de previsión de los asegurados: primas y prestaciones. El sistema de previsión social público y el sistema de previsión social complementario.

#### 4 Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros

Análisis y aplicación del interés simple. Análisis y aplicación del interés compuesto: Capitalización compuesta. Análisis y aplicación del descuento compuesto. Análisis y aplicación de la equivalencia de capitales a interés compuesto. Análisis y aplicación del cálculo de rentas: Rentas constantes; rentas variables; rentas fraccionadas.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento y asistencia técnica a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

### OFIMÁTICA

Nivel:	2
Código:	MF0233_2
Asociado a la UC:	UC0233_2 - MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

**CE1.1** Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

**CE1.2** Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

**CE1.3** En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.
- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.
- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

**CE1.4** En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad
- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

**CE1.5** Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

**C2:** Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

**CE2.1** Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

**CE2.2** Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

**CE2.3** En un supuesto práctico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.



- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.
- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

**C3:** Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

**CE3.1** Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

**CE3.2** Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

**CE3.3** Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

**CE3.4** En un supuesto práctico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.
- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.
- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas
- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

**CE3.5** En un supuesto práctico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.
- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

**CE3.6** En un supuesto práctico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

**CE3.7** En un supuesto práctico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.
- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.
- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.
- Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

**C4:** Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

**CE4.1** Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

**CE4.2** Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

**CE4.3** Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

**CE4.4** En un supuesto práctico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.
- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.
- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.
- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

**CE4.5** En un supuesto práctico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.
- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

**CE4.6** En un supuesto práctico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.
- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.
- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

**C5:** Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

**CE5.1** En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.
- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.
- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.
- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.
- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

**CE5.2** En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.
- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.
- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.
- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.
- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

**CE5.3** En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.
- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.
- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

**CE5.4** Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

**C6:** Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

**CE6.1** Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

**CE6.2** En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.
- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.
- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.
- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

**CE6.3** En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.
- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.
- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.
- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

**C7:** Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

**CE7.1** Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

**CE7.2** Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

**CE7.3** En un supuesto práctico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.
- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

**CE7.4** En un supuesto práctico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.
- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.
- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

**CE7.5** En un supuesto práctico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.
- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

**C8:** Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

**CE8.1** En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.
- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.
- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

**CE8.2** En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.
- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

**CE8.3** Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

**CE8.4** Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

## Contenidos

### 1 Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto. Gestión de archivos. Formatos de documentos. Edición de textos. Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática. Inserción de tablas y columnas. Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones. Configuración de documentos para su impresión. Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras. Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños. Impresión y publicación de documentos. Trabajo con plantillas de documentos.

### 2 Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información. Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet. Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación/ exportación de información. Derechos de autor. Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos. Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo. Identificación de correos potencialmente peligrosos. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

### 3 Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo. Gestión de archivos. Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos. Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos). Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo. Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis. Creación de gráficos, estándares y dinámicos. Uso de libros compartidos. Impresión y publicación de hojas de cálculo.

### 4 Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios. Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño. Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño. Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común. Presentación de los datos mediante la generación de informes. Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

## 5 Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota. Evaluación de recursos disponibles en la red. Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades. Introducción de la información en los módulos necesarios. Extracción de la información mediante los medios online disponibles. Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

## 6 Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Gestión de archivos. Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones. Edición y revisión de presentaciones. Diseño y estilo de una presentación. Efectos visuales para enfatizar la presentación. Configuración de la presentación. Publicación de la presentación.

## 7 Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual. Bancos de imágenes. Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color. La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad. Formatos de archivos de imagen. Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos. Formatos de archivos de audio. Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido. Herramientas de edición audio. Filtros y efectos. Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos. Formatos de archivo de vídeo. Herramientas de edición de vídeo. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 6

### Asistencia técnica en siniestros

Nivel:	3
Código:	MF1798_3
Asociado a la UC:	UC1798_3 - Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro
Duración (horas):	30
Estado:	BOE

### 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.

**CE1.6** A partir de un supuesto práctico de simulación suficientemente caracterizado en el que se proponen distintos siniestros tipo:

- Identificar los datos necesarios, y en su caso los que faltan, en la declaración del siniestro.
- Enumerar los documentos que deben acompañar a la declaración.
- Explicar las consecuencias de pólizas en situación de sobreseguro, infraseguro o franquicia.
- Identificar aquellos siniestros que son asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Identificar aquellas declaraciones que no son objeto de cobertura del siniestro por falta de cobertura, vigor o cobro del recibo.
- Realizar la comunicación con un cliente que posee una póliza con cobertura de asistencia, explicándole la elección del servicio de reparación por parte de la compañía y los plazos para proceder a la reparación.
- .

**CE1.7** En un supuesto de simulación suficientemente caracterizado de comunicación, con el cliente en relación con partes de siniestros vinculados a pólizas con cobertura de asistencia:

- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas.



- Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.
- Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.
- Explicar de forma justificada si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

**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.

**CE2.8** En un supuesto de simulación suficientemente caracterizado de siniestros tipo:

- Registrar informáticamente los datos de un siniestro para proceder a su apertura.
- Revisar la vigencia de la póliza y el cobro de la prima.
- Supervisar que en el parte de siniestro aparezcan todos los datos necesarios para su apertura.
- Comunicar con la entidad aseguradora de los siniestros sucedidos.
- Explicar la mejor forma de archivar la documentación en cada caso.
- Identificar el momento en que se pueden eliminar los datos de un siniestro.

**CE2.9** En un supuesto de simulación suficientemente caracterizado de siniestro tipo de riesgos extraordinarios:

- Registrar informáticamente los datos de un siniestro para proceder a su apertura.
- Revisar la vigencia de la póliza y el cobro de la prima.
- Supervisar que en el parte de siniestro aparezcan todos los datos necesarios para su apertura.
- Comunicar con el Consorcio de Compensación de Seguros aquellos siniestros que son de su ámbito.
- Rellenar los formularios oficiales de envío al Consorcio de Compensación de Seguros, según la normativa vigente.

**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 contrastación de documentos aportados por los clientes con el importe del finiquito emitido por la entidad aseguradora.

**CE3.5** 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.

**CE3.8** En un supuesto de simulación suficientemente caracterizado en los que se proporcione información en la tramitación de un siniestro tipo:

- Adaptar las técnicas de asesoramiento al medio de comunicación -teléfono, internet, telefonía móvil, correo postal, correo electrónico, otros-.
- Describir con claridad las características de los documentos que debe aportar el cliente para la liquidación del siniestro, comunicándole la falta de documentos, si procede.
- Transmitir la información acerca del estado de la tramitación con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.

**CE3.9** En un supuesto de simulación suficientemente caracterizado de liquidación de un siniestro:

- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la relación con el cliente.
- Asistir al cliente en la liquidación del siniestro.
- tramitar el nombramiento de nuevos peritos en siniestros en los que exista disconformidad con el peritaje realizado
- Explicar el papel del mediador en un siniestro con peritaje y el proceso legal a seguir en el caso de disconformidad con el peritaje realizado.
- Justificar la necesidad de reclamar el siniestro por vía judicial.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.
- .

**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.

**CE4.7** A partir de supuestos prácticos de simulación suficientemente caracterizados en los que se proporcione información acerca de siniestros tipo.

- Enumerar los documentos a aportar por el cliente en caso de siniestro con reembolso de gastos.
- Calcular el finiquito de un siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales.
- Envío de la copia del finiquito al cliente para su aceptación.
- Realizar el pago del finiquito.
- Identificar los plazos legales de pago de un siniestro y las consecuencias del impago.
- Cerrar un siniestro.
- Explicar la importancia de respetar los plazos legalmente establecidos para garantizar la calidad del proceso.

**CE4.8** A partir de supuestos prácticos de simulación suficientemente caracterizados en los que se proporcione información acerca de siniestros tipo.

- Identificar aquellos siniestros en que no hay responsabilidad del cliente.
- Actuar en caso de reembolso de gastos.
- Reclamar los recobros a la/s compañía/s contraria/s.

**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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.8 y CE2.9; C3 respecto a CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.7 y CE4.8.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

## Contenidos

### 1 Gestión de la tramitación y liquidación de siniestros e indemnizaciones Control de la siniestralidad de la cartera de clientes

El siniestro: La declaración del siniestro. Peculiaridades del siniestro según los tipos de seguros. Legislación aplicable al siniestro. El cliente de seguros: Derechos y obligaciones del asegurado ante un siniestro. Deber de comunicar el siniestro y de informar sobre las circunstancias del mismo: Sujetos, contenido, infracción del deber y sus efectos. Actuación del mediador en la asistencia personal, presencial y telefónica, al cliente en siniestros: Tratamiento de quejas y reclamaciones. Emisión y recepción de llamadas. Tramitación de siniestros: Tramitación de siniestros consorciables. Reaseguro de siniestros: clases y funcionamiento. Tramitación con informe pericial y por vía judicial. Apertura del siniestro: Documentos acreditativos para la indemnización. La indemnización del siniestro: Concepto, función, clases y límites. Cálculo de la indemnización en función del valor asegurado. Siniestro total y parcial. Salvamento y abandono. Plazos legales de indemnización. La subrogación en los seguros contra daños. Formas de pago de las indemnizaciones de siniestros. Aplicaciones informáticas de siniestros. Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas. Ratios de siniestralidad. Tipos de variables estadísticas: Variables cualitativas y cuantitativas. Representación gráfica de una variable estadística. Medidas de centralización, dispersión y forma. Informes de control de siniestralidad. Análisis cualitativos y cuantitativos de resultados de siniestralidad.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia a los clientes e intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 7

### Dirección y gestión de auxiliares externos

Nivel:	3
Código:	MF1799_3
Asociado a la UC:	UC1799_3 - Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4.

Otras Capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.  
Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.  
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.  
Organizar y motivar a otros en el desarrollo de la actividad.  
Demostrar un buen hacer profesional.  
Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.  
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.  
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

## Contenidos

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

Organización comercial en empresas de mediación de seguros: funciones y características.  
Selección de auxiliares externos: parámetros de selección.  
Planificación de distribución externa: establecimiento de objetivos, estrategias y acciones comerciales.  
Presupuestación de ingresos y gastos de la red de auxiliares externos: métodos de estimación, 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

Procesos de control de gestión: ratios e indicadores de gestión de la red de auxiliares externos.  
Identificación de desviaciones de gestión: causas y consecuencias.  
Aplicación de medidas correctoras ante las desviaciones de gestión.  
Procedimientos de control de calidad del servicio de los auxiliares externos: métodos, parámetros e indicadores; cuantificación.  
Elaboración de informes de gestión.

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

Aplicación de técnicas y estrategias de comunicación.  
Aplicación de técnicas de toma de decisiones.  
Formalización de la relación contractual: contratos tipos, normativa aplicable.  
Aplicación de técnicas de resolución de conflictos: identificación de causas de conflictos, métodos de resolución.  
Métodos para la toma de decisiones grupales: Organización y desarrollo de reuniones.  
Manejo de programas informáticos de presentación de información.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección y supervisión a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 8

### ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel:	3
Código:	MF0991_3
Asociado a la UC:	UC0991_3 - ATENDER Y TRAMITAR SUGERENCIAS, CONSULTAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN, QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones 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, quejas y reclamaciones más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

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

**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, quejas y reclamaciones:

- Manifestar 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, quejas y reclamaciones en operaciones financieras.

**C2:** Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

**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, quejas y reclamaciones.

**CE2.3** Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas, quejas y reclamaciones.

**CE2.4** En una situación de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, 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, quejas y reclamaciones.
- 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.
- Orientar sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

**C3:** 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.

**CE3.1** Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

**CE3.2** Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

**CE3.3** 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.

**CE3.4** 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.

**CE3.5** 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.

**C4:** 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.

**CE4.1** Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

**CE4.2** Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

**CE4.3** En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, explicar posibles medidas para su resolución.

**CE4.4** 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.

**CE4.5** En una simulación de un servicio de atención al cliente previamente definida:

- 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.

**CE4.6** Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

**CE4.7** Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.

**CE4.8** Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

### Otras Capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

## Contenidos

### 1 La protección del consumidor y usuario en relación con 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 y local. Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y 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 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. 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 Atención al cliente de servicios financieros en la tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones



Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita. Tratamiento al cliente. Personas versus problemas: Percepción-emoción-comunicación. Habilidades personales y sociales. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, feed-back, otras. Caracterización de los distintos tipos de clientes. Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. 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.

#### 4 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.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 9

### Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro

Nivel:	2
Código:	MF1797_2
Asociado a la UC:	UC1797_2 - Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro
Duración (horas):	30
Estado:	BOE

### 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.
- Cumplimentar 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.
- Cumplimentar 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.
- Cumplimentar 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 todos 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, deben 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.9; C2 respecto a CE2.9; C4 respecto a CE4.9.

Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.  
Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.  
Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.  
Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.  
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.  
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.  
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.  
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.  
Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.  
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

## Contenidos

### 1 Gestión de tramitación de pólizas, cobros y pagos de primas intermediadas

La póliza y su contenido. Requisitos legales para la entrada en vigor de una póliza. Modificaciones a la póliza: infraseguro y anulaciones de la póliza. Aspectos legales. Formalización de emisión de pólizas de seguros de vida, materiales y patrimoniales, modificaciones, suplementos, anexos, anulaciones y notificaciones. Aspectos técnicos. Tarificación de seguros personales, materiales y patrimoniales. Técnicas de cotejo de listados de clientes y verificación de impagados. Aspectos legales del impago. Operaciones de cobro y pago de primas: Funciones, características y técnicas de gestión. Cumplimentación de los documentos de cobro y pago. Legislación vigente. Utilización de herramientas informáticas específicas. Modificación de la cantidad cobrada a un cliente: Motivos. Emisión de documentos relativos al cobro y pago de primas: Aviso de pago, comunicación de aumentos, anulaciones, impagos, otros. Características, estructura y datos. 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. Procedimientos de archivo informático.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.