

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Administración y Gestión</b>
<i>Nivel:</i>	<b>3</b>
<i>Código:</i>	<b>ADG649_3</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 1549/2011</b>
<i>Referencia Normativa:</i>	<b>RD 930/2020, RD 914/2024</b>

### Competencia general

Realizar la comercialización de seguros y reaseguros a través de los diferentes canales de distribución, asistiéndolos y realizando su seguimiento, así como, realizar la gestión técnica y administrativa de suscripción de contratos, seguimiento de la producción, y tramitación y liquidación de siniestros, con transparencia y calidad de servicio al cliente, utilizando en caso necesario una lengua extranjera, atendiendo a sus derechos, y de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad y la normativa vigente.

### Unidades de competencia

- UC9999\_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC0233\_2:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
- UC0991\_3:** GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS
- UC2181\_2:** Tramitar los expedientes de siniestros
- UC2180\_2:** Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas
- UC1796\_3:** ASESORAR Y ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS CLIENTES EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS
- UC2178\_3:** Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros
- UC2179\_3:** Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros
- UC2177\_3:** Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena, en establecimientos o sucursales de entidades de seguros y reaseguradoras, en contacto directo y a través de los distintos canales de comunicación, con mediadores de seguros, reparadores, peritos, y clientes finales de seguros y reaseguros. 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: entidades financieras de seguros y reaseguros

### 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.*

- Tramitador/a de siniestros
- Responsable de siniestros
- Responsable de suscripción
- Gestor/a comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros
- Promotor/a comercial de seguros
- Asesor/a de seguros y reaseguros
- Inspector/a de seguros en entidades aseguradoras
- Operador/a de atención al usuario de seguros
- Teleoperador/a comercial de seguros
- Comercial de seguros
- Administrativo/a comercial de seguros
- Suscriptor/a de seguros
- Operador/a de producción de seguros
- Administrativo/a de seguros

### Formación Asociada (870 horas)

#### Módulos Formativos

- MF9999\_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF0233\_2:** OFIMÁTICA (180 horas)
- MF0991\_3:** GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS (90 horas)
- MF2181\_2:** Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros (45 horas)
- MF2180\_2:** Suscripción de riesgos y emisión de pólizas (45 horas)
- MF1796\_3:** ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS (120 horas)
- MF2178\_3:** Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros (60 horas)
- MF2179\_3:** Control de la gestión de pólizas y siniestros (60 horas)
- MF2177\_3:** Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros (90 horas)
- MF2177\_3:** Atención técnica a los distribuidores de seguros (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3  
Código: UC9999\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

**CR1.1** Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

**CR1.2** Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

**CR1.3** Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

**CR1.4** Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

**CR1.5** La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**RP2:** Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

**CR2.1** La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

**CR2.2** Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

**CR2.3** La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.4** Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.5** El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

**CR2.6** Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

**CR2.7** La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

**CR2.8** Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

**CR2.9** Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

**RP3:** Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

**CR3.1** La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

**CR3.2** Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

**CR3.3** Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

**RP4:** Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

**CR4.1** La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

**CR4.2** Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

**CR4.3** La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

**CR4.4** La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

**CR4.5** Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

**CR4.6** Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

**CR4.7** El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**RP5:** Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

**CR5.1** Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

**CR5.2** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

**CR5.3** Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

**CR5.4** Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

**CR5.5** Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.6** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.7** La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

**CR5.8** Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

**CR5.9** Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

### Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

### Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### 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 3

### GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3  
Código: UC0991\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Atender a la clientela de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción de la clientela.

**CR1.1** La información que permita atender a la clientela con claridad y exactitud, se recaba del interlocutor, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

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

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

**CR1.4** Las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos introducidos por la clientela o usuario y el objetivo de la clientela -detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación-, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante.

**CR1.5** La información se proporciona al interlocutor con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas, imparciales, claras y no engañosas y 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 confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

**RP2:** Informar a la clientela de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.

**CR2.1** Las respuestas se posponen, aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente a la clientela 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 para atender las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad, aplazándolas o instando a su formalización por escrito.

**CR2.3** El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación, establecidos por la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios, se especifican a la clientela en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

**CR2.4** La información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes se facilita a la clientela de forma clara y sencilla, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

**CR2.5** Los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones se especifican, con claridad y transparencia, en la información que se suministra a la clientela.

**CR2.6** Los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, se especifican con precisión, asegurando su comprensión cuando éste se plantee iniciar la paralización del proceso.

**CR2.7** La información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar, se transmite a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes sin vulnerar su privacidad.

**CR2.8** Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

**RP3:** Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección de la clientela, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.

**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.

**CR3.2** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas se registran, dejando constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente, defensor de la clientela o la unidad competente para continuar su tramitación.

**CR3.3** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueban, garantizando que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos.

**CR3.4** La instancia competente para conocer su queja o reclamación se comunica a la clientela por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

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

**CR3.6** Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.



**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 para agilizarla.

**CR4.2** La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo, cumpliendo las normas internas de la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

**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 la clientela se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-, aplicando criterios de calidad de servicio.

**CR4.7** Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos: pantalla de datos, PC portátil, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija, móvil y digital. Redes. Página web y App de la entidad. Intranet. Correo electrónico. aplicaciones de videollamadas y de mensajería instantánea para móvil. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras.

### Productos y resultados

Clientela de servicios financieros atendidos. Clientela de servicios financieros informado sobre sus derechos y cauces legales para su ejercicio. Sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones de la clientela de servicios financieros tramitadas. Seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones presentadas.

### Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios. Normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros. Normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Códigos de buenas prácticas de la entidad. Manuales de calidad de la entidad. Estándares de calidad percibidos por la clientela. Plan de prevención de riesgos laborales. Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. 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. Normativa/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.





## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### Tramitar los expedientes de siniestros

Nivel: 2  
Código: UC2181\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Registrar y cumplimentar en su caso, las declaraciones de siniestros recibidas, a través de los distintos canales de comunicación, para proceder a la apertura del expediente.

**CR1.1** La comunicación de un siniestro se recibe a través de los canales telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia, presencialmente, u otros, y atendiendo a los procedimientos de calidad establecidos.

**CR1.2** La vigencia de la póliza, la cobertura de los hechos declarados y el cobro efectivo del recibo antes del siniestro, se comprueban en la comunicación de un siniestro a través de las herramientas específicas de gestión de siniestros.

**CR1.3** Los datos facilitados en la declaración recibida se comprueban, asegurando una descripción amplia y pormenorizada de los hechos, a fin de una correcta apertura del expediente.

**CR1.4** Los datos facilitados se graban, empleando medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso y, manteniendo la confidencialidad de los mismos.

**CR1.5** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**CR1.6** La postura corporal en el puesto de trabajo en el registro de las declaraciones de siniestro se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**RP2:** Comprobar las declaraciones registradas cotejando el ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados en la póliza, requiriendo, en su caso, la información y/o documentación necesaria, para iniciar la tramitación del siniestro o su rechazo.

**CR2.1** La falta de datos relevantes o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro se corrigen con la máxima rapidez consultando los datos en los archivos de la entidad o solicitándolos directamente al declarante, mediante los canales telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia, habituales.

**CR2.2** El código de referencia asignado al expediente del siniestro se comunica al asegurado o mediador de forma eficiente, mediante los canales habituales de la entidad, para su identificación posterior.

**CR2.3** Los costes asumidos por la compañía -riesgos que sobrepasen el coste establecido en la póliza, con franquicia, contratados a primer riesgo, de aplicación de la regla proporcional o la no asunción del siniestro- se comunican al cliente con inmediatez a través de los medios disponibles de forma clara y concisa.

**CR2.4** Los indicadores de fraude se comparan con los datos aportados, enviando el expediente en su caso, al superior jerárquico.

**CR2.5** El rechazo del siniestro, por la ausencia de alguna o varias de las condiciones básicas se comunica a través de los medios disponibles -carta, fax, otros-, al declarante, y atendiendo a los procedimientos de calidad establecidos.

**CR2.6** La posición del cuerpo en la verificación de las declaraciones registradas se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**RP3:** Establecer las reservas o provisiones de los expedientes de siniestros en función de su coste económico, de acuerdo con las declaraciones recibidas, y los procedimientos establecidos por la entidad, al objeto de garantizar la subsanación del daño o siniestro.

**CR3.1** La reserva económica inicial, en caso de seguros de daños, patrimoniales, accidentes u otros, se calcula de acuerdo con una estimación de los costes del siniestro conforme a los hechos que figuran en la declaración recibida y los costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro.

**CR3.2** La reserva económica inicial en los casos de vida riesgo se establece en función del capital contratado en la póliza y de los valores de rescate o del anticipo solicitado si se trata de una póliza de vida ahorro.

**CR3.3** Las reservas iniciales establecidas se contrastan con la información remitida por los profesionales intervinientes en cada caso, a través de la información actualizada del coste de la subsanación del daño o siniestro.

**CR3.4** Las reservas de provisiones se modifican, si procede, a través del sistema informático, de acuerdo con la información proporcionada por los distintos profesionales sobre el estado y coste de la reparación o subsanación del daño o siniestro.

**RP4:** Coordinar la intervención de los distintos profesionales que intervienen en el siniestro, requiriéndoles las actuaciones y documentación necesarias -peritación de daños, informes y certificados, reparaciones, asistencia sanitaria, otros-, a través de los procedimientos establecidos por la entidad a fin de subsanar del daño o siniestro al asegurado.

**CR4.1** La intervención en el siniestro se comunica al perito, reparador, profesional médico, jurídico, o de asistencia, según proceda en cada caso, de acuerdo con los procedimientos de calidad establecidos por la entidad o, actuando de acuerdo con lo establecido en el convenio sectorial afecto.

**CR4.2** La gestión de la intervención de los distintos profesionales se coordina, recibiendo información en tiempo real del inicio y fin de cada servicio de subsanación del daño o siniestro, dando paso a otro profesional si procede.

**CR4.3** El número de profesionales que va a necesitar y el tiempo aproximado de subsanación del daño o siniestro, se informa al cliente cuando éste lo requiera, a través de los medios telefónicos, telemáticos o vía directa.

**CR4.4** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP5:** Acordar los pagos de las reparaciones o indemnizaciones con los reparadores o clientes según los criterios establecidos, para liquidar todo o parte del siniestro.

**CR5.1** Las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones se establecen de acuerdo con la información disponible de los hechos y sus posibles causas, los costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro y las especificaciones recibidas.

**CR5.2** La cuantía de las reparaciones o indemnizaciones se comunica a los clientes o reparadores exponiendo clara y exactamente las condiciones, plazos, y argumentando su causa.

**CR5.3** Las ofertas presentadas por los reparadores o clientes se trasladan al superior jerárquico, a través de los canales habituales de comunicación para la toma de decisiones.

**CR5.4** Las dudas, confusiones y objeciones se resuelven de forma clara y precisa, utilizando las habilidades sociales necesarias y de acuerdo con la imagen corporativa.

**CR5.5** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP6:** Comprobar las cuantías en la documentación remitida -facturas, informes periciales u otros- cotejando su correspondencia con las coberturas recogidas en la póliza, a fin de garantizar la correcta liquidación del siniestro.

**CR6.1** Las facturas de los asegurados, que con la debida autorización subsanan el daño o siniestro por cuenta propia, o de los profesionales que intervienen en el mismo, o la documentación requerida en los casos de pólizas de vida, se comprueban en el momento de la recepción, verificando que su importe total no sobrepasa las coberturas de la póliza y contrastando los datos de la misma con los documentos recibidos.

**CR6.2** El precio de la factura se comprueba, cotejándolo de forma pormenorizada con los datos de los presupuestos, comprobando que no varía su cuantía.

**CR6.3** La documentación necesaria para resolver el siniestro, se solicita al declarante por escrito o medio fehaciente, atendiendo a los procedimientos de calidad establecidos a fin de proceder a la tramitación o indemnización del siniestro.

**CR6.4** Las facturas recepcionadas, en función de su mayor disponibilidad, se duplican a través de los medios disponibles, en ficheros informáticos, a fin de ocupar el menor espacio posible.

**CR6.5** La liquidación del siniestro se comprueba contrastando la realización del pago y el importe del finiquito.

**CR6.6** Los documentos de finiquito se comprueban asegurando la conformidad del asegurado mediante la ratificación a través de su firma del documento.

**RP7:** Gestionar administrativamente los pagos y cobros de indemnizaciones, mediante los medios convencionales o informáticos disponibles, verificando los importes, y de acuerdo con las normas de actuación de la entidad, para proceder al cierre y archivo del expediente del siniestro.

**CR7.1** El expediente de siniestro se archiva físicamente o en gestión documental, de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad y la legislación vigente.

**CR7.2** Los cobros en los siniestros, cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, se gestionan reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.

**CR7.3** El finiquito del siniestro se elabora a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, una vez atendido y reparado el siniestro, enviando copia del mismo al cliente para su aceptación.

**CR7.4** El envío de talones o transferencias bancarias se confirman, a través de los medios disponibles y fehacientes, a los clientes en los supuestos de siniestros pagados por ellos mismos y aceptados por la entidad.

**CR7.5** El cierre del siniestro se realiza mediante un apunte en la base de datos, después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria.

**CR7.6** La postura corporal en el puesto de trabajo en la gestión administrativa de pagos y cobros se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, 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-.

### Productos y resultados

Notificaciones de siniestros recibidas. Comprobación de los sucesos ocurridos. Verificación del ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados. Gestión y subsanación del daño o siniestro estableciendo y coordinando los diferentes tipos de canales. Peritación y estimación de daños gestionada a partir de la información y documentación remitida. Cálculo de coste de los siniestros. Liquidaciones y pagos controlados y organizados.

### 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, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo, impresos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas

Nivel: 2  
Código: UC2180\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Verificar las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento recogidos, comprobando la documentación aportada y cumplimentándola, en su caso, a través de las aplicaciones disponibles, para iniciar la suscripción.

**CR1.1** Las solicitudes recibidas por medio telefónico, fax, correo ordinario, Internet, u otros soportes, se cumplimentan informáticamente, registrando correctamente los datos y condiciones contenidas.

**CR1.2** Los datos que conforman la solicitud, modificación o suplemento de seguro se verifican de acuerdo con el tipo de riesgo masa o grandes riesgos, comprobando que figuran todos los requeridos y la concordancia de los mismos con las normas de suscripción establecidas por la entidad.

**CR1.3** Los datos de las solicitudes de modificación y las firmas de las solicitudes de baja, se verifican comprobando que el cambio requerido no altera las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad y los plazos establecidos por la normativa vigente.

**CR1.4** Los datos y documentos no disponibles y necesarios para la suscripción se solicitan con prontitud a través de los medios disponibles a los clientes y/o mediadores.

**CR1.5** El registro de las garantías contratadas en las condiciones generales y/o particulares de la póliza se verifica examinando atentamente los manuales de la organización -ficheros informáticos o papel-.

**CR1.6** Los nuevos datos facilitados o contrastados se introducen correctamente en el soporte informático.

**CR1.7** La postura corporal en el puesto de trabajo en la suscripción de los datos correspondientes a la póliza o suplemento, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

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

**RP2:** Realizar las actividades administrativas de aceptación de riesgos, comprobando la concordancia de los riesgos presentes con los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente, a fin de rechazar o iniciar la emisión de la póliza, modificación o suplemento.

**CR2.1** La naturaleza de los riesgos protocolizados se analizan con eficiencia, comprobando la oferta propuesta por el comercial, mediador, tomador del seguro o asegurado con las normas de contratación de la entidad y valorando, en su caso, las características personales del cliente.

**CR2.2** La solicitud de seguro de vida acorde a las normas de suscripción establecidas por la entidad, se remite, si procede, con diligencia a través de los medios disponibles, a los servicios médicos de selección de riesgos para su análisis.

**CR2.3** La petición de información a los diferentes colaboradores y peritos sobre las dudas surgidas en la identificación de los riesgos se realiza a través de las herramientas de suscripción disponibles.

**CR2.4** La información aportada por los colaboradores y peritos sobre los riesgos se comprueba verificando la coincidencia de los mismos con la política y normas de suscripción protocolizadas por la entidad.

**CR2.5** Los procesos de suscripción de contrato, modificaciones y bajas de las pólizas se agilizan automatizando las herramientas informáticas de que dispone para su desempeño.

**CR2.6** La postura corporal en el puesto de trabajo en la suscripción de los datos correspondientes a la póliza o suplemento, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CR2.7** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP3:** Aplicar la tarificación de las pólizas a suscribir, modificaciones o suplementos a través de las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles, comprobando los importes de las primas de las distintas garantías contratadas en función del grupo de tarifa correspondiente, a fin de asegurar el ajuste entre las primas aplicadas y los riesgos asegurados.

**CR3.1** La tarifa del riesgo contratado se aplica utilizando el grupo que le corresponda a cada riesgo protocolizado a través de un tarificador electrónico o manual y, en su caso, preguntando al superior jerárquico el criterio o la tarifa a aplicar.

**CR3.2** Los grupos de tarifa que la compañía obliga a consultar se remiten con eficiencia a través de los canales habituales a quien corresponda, de acuerdo con la normativa específica de la entidad.

**CR3.3** Los importes de las primas de las garantías contratadas se comprueban confirmando la correcta aplicación de la tarifa y su cálculo a través de las herramientas de suscripción disponibles.

**CR3.4** La prima de la póliza, modificaciones o suplementos se aplica calculando, a través de las herramientas de suscripción disponibles, el sumatorio de las tasas de las garantías más recargos e impuestos que procedan.

**CR3.5** La postura corporal en el puesto de trabajo en la suscripción de los datos correspondientes a la póliza o suplemento, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CR3.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP4:** Gestionar administrativamente la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes, conciliando sus cuantías, archivando la documentación generada y respetando la legalidad vigente, para proceder al cobro de las mismas.

**CR4.1** La nueva póliza, modificación o suplemento aceptado por la entidad aseguradora, se envía a través de los medios disponibles al cliente para su aceptación y firma.



**CR4.2** Los recibos de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado se emiten a través de la aplicación informática de suscripción, comprobando la corrección de los datos identificativos.

**CR4.3** Las cuantías de las pólizas, modificaciones o suplementos y sus recibos se concilian comprobando la correspondencia entre los documentos emitidos a través de los soportes disponibles.

**CR4.4** La nueva póliza, modificación o suplemento y sus recibos se remiten por vía telemática, fax o correspondencia al mediador, cliente y/o entidad financiera, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad.

**CR4.5** La nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación se archivan convencional o electrónicamente, de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad y la legislación vigente.

**CR4.6** Las pólizas, recibos y demás documentación archivadas convencional o electrónicamente, se organizan clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso, expurgando todos los contenidos obsoletos e innecesarios y siguiendo los criterios establecidos en el manual de archivo de la entidad.

**CR4.7** La postura corporal en el puesto de trabajo en la tramitación administrativa del archivo y envío de pólizas se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CR4.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP5:** Gestionar la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos supervisándolas permanentemente y haciendo efectivas las anulaciones o modificaciones, a fin de tener controlado y actualizado el estado de las mismas.

**CR5.1** 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, garantizando que no queden pólizas en infraseguro.

**CR5.2** Los datos de la petición de anulación, modificación o suplementos, se verifican comprobando que la información sea la adecuada y necesaria y que no contenga incorrecciones.

**CR5.3** La información de los recibos emitidos se coteja comprobando su correspondencia con los documentos de pago efectivo e impagos, siguiendo los procedimientos establecidos de notificación de incidencias, con el fin de gestionar la vigencia de las pólizas.

**CR5.4** Las modificaciones y anulaciones se introducen en el soporte informático correspondiente, garantizando la veracidad de los datos a través de su comprobación en los listados o soportes sobre resultados técnicos.

**CR5.5** El cumplimiento de plazos de las pólizas y otros datos sobre la actualización de la cartera de clientes se informa a través de los canales disponibles con tiempo suficiente a fin de hacer una gestión comercial previa.

**CR5.6** Las pólizas anuladas de la cartera de clientes se rehabilitan, dándolas de alta en el sistema informático previa intervención del mediador y con la confirmación del cliente, introduciendo en su caso, las modificaciones o correcciones necesarias.

**CR5.7** La anulación efectiva de las pólizas y los impagos se comunican al cliente, en su caso, mediante notificación fehaciente.

**CR5.8** La postura corporal en el puesto de trabajo en la suscripción de los datos correspondientes a la póliza o suplemento, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CR5.9** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

## 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-.

### Productos y resultados

Recogida y/o cumplimentación de solicitudes y documentación enviadas y realizadas en los diferentes canales de venta. Aceptación de riesgos estandarizados, según los criterios fijados por la entidad. Verificación del ajuste entre las primas aplicadas y los riesgos asegurados. Verificación de la tarificación de las pólizas suscritas según las tarifas aplicadas. Pólizas, modificaciones y suplementos emitidos, suscritos y archivados. Cotejo de recibos de cobros emitidos. Ficheros de suscripción, actualizados y ordenados. Seguimiento y actualización de pólizas y suplementos.

### 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 6

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de personales en casos de vida, de supervivencia, temporales, amortización hipotecaria, amortización de créditos, seguros de rentas, vida entera, vida universal, seguro de vida revalorizable, con participación en beneficios, seguro de vida combinado con fondos de inversión mobiliaria, planes de pensiones, u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños materiales robo y expoliación, incendio, rotura de cristales, rotura de maquinaria, seguros agrarios, multirisgo 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 7

### Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros

Nivel: 3  
Código: UC2178\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Obtener y valorar la información comercial relevante del mercado, clientes y competencia de las diferentes fuentes disponibles para definir la acción comercial.

**CR1.1** Los datos de las fuentes secundarias de información del mercado de seguros -local, 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-.

**CR1.2** La información relevante 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.

**CR1.3** La información obtenida de las distintas fuentes se registra a través de informes propios mediante las aplicaciones informáticas gestión comercial o CRM disponibles destacando, las amenazas y oportunidades respecto a la acción comercial.

**CR1.4** 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.

**CR1.5** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP2:** Organizar las acciones de comercialización de seguros y/o reaseguros establecidas, asignando los recursos -materiales, temporales y financieros-, de forma autónoma y de acuerdo con los ratios de actividad y eficiencia establecidos, a fin de alcanzar los objetivos comerciales.

**CR2.1** Los objetivos comerciales individualizados para el periodo estimado se establecen en función del objetivo general marcado por la compañía, en base a criterios de rentabilidad, fidelización de clientes u otros.

**CR2.2** Los seguros o reaseguros objeto de cada acción comercial se seleccionan de acuerdo con sus características, posicionamiento, precio, características diferenciadoras de la competencia, u otros aspectos relevantes, teniendo en cuenta la cifra de ventas estimada o comprometida.

**CR2.3** 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 actividad y eficiencia.

**CR2.4** Las características de la cartera de clientes -valor del cliente en la actualidad y futuro- se analizan mediante el uso de aplicaciones de CRM u otras, para determinar el número de acciones previstas y su rentabilidad.

**CR2.5** Los recursos materiales necesarios para la ejecución de las acciones comerciales se determinan de acuerdo al tipo de acción comercial a realizar -mailing, visita comercial, contacto telefónico, otros- y la programación realizada.

**CR2.6** La rentabilidad de las acciones comerciales se calcula utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico -ratio de eficacia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros- empleando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

**CR2.7** El presupuesto de las acciones comerciales asignado se distribuye en función del número de acciones programadas, la rentabilidad estimada y el objetivo establecido.

**RP3:** Realizar la selección de los clientes objeto de las acciones comerciales de acuerdo con los criterios de segmentación, analizando los niveles de riesgo y las necesidades de cobertura, para optimizar los objetivos a cumplir.

**CR3.1** Los criterios de segmentación de los clientes para cada tipo de seguro 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, o facilitados por la entidad aseguradora.

**CR3.2** Los listados de los clientes idóneos para cada acción comercial se obtienen a través de los ficheros físicos, bases de datos o CRM disponibles, 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, atendiendo al perfil de riesgos a los que está expuesto y, en su caso, a la segmentación de clientes -empresas, comercios, particulares, otros- de la empresa.

**CR3.4** Los clientes actuales 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 los nuevos productos, que mejor cubran las nuevas necesidades identificadas, o las no cubiertas.

**RP4:** 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.

**CR4.1** 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.

**CR4.2** 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.

**CR4.3** El seguimiento de las acciones de marketing directo a los clientes actuales se realiza mediante llamadas personalizadas, comprobando que han sido recibidas, concertando una visita posterior.

**CR4.4** El catálogo de productos de las entidades aseguradoras, sus condicionados, y otros documentos o fuentes de información se revisan periódicamente manteniendo actualizado el conocimiento técnico de los productos para ofrecer información exacta, veraz y en vigor.

**CR4.5** 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.

**RP5:** Contactar con el cliente aplicando técnicas comerciales y criterios de calidad de servicio establecidos, a fin de captar nueva producción y mantener la cartera.

**CR5.1** 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.

**CR5.2** La muestra de interés y empatía por parte del cliente se realiza utilizando técnicas de escucha activa y obteniendo información de sus intereses y necesidades.

**CR5.3** Las referencias de potenciales clientes se obtienen durante el contacto con el cliente, mediante las estrategias de sondeo adecuadas.

**CR5.4** Las consultas técnicas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o CRM en su caso, archivándose y/o transmitiéndose las copias a los responsables adecuados de la organización.

**CR5.5** Los nuevos productos o las mejoras de los contratados se ofrecen a los clientes, explicando con claridad las características y ventajas de los mismos y mostrando ejemplos claros con las diferencias y beneficios.

**CR5.6** La importancia del cliente para la compañía se transmite recordándole los servicios de la organización y su forma de acceso, y ofreciéndole los productos que cubran sus necesidades a fin de garantizar su fidelización.

**CR5.7** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

**RP6:** 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.

**CR6.1** Las acciones comerciales emprendidas -publicidad, visitas, mailings, otros- se comprueban puntualmente, mediante el seguimiento de las mismas, asegurando que se corresponden con lo previsto inicialmente.

**CR6.2** El seguimiento de la nueva producción obtenida a través de las acciones comerciales emprendidas, se analiza mediante el uso de las aplicaciones informáticas disponibles -bases de datos, CRM u otros-.

**CR6.3** La aceptación de la campaña comercial 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.

**CR6.4** 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 empresa, a las acciones programadas y al presupuesto asignado.

**CR6.5** Las fichas de los clientes contactados en las distintas acciones comerciales se comprueban mediante búsquedas selectivas que se encuentran actualizadas -fechas de los contactos, necesidades detectadas, capacidad de ahorro u otras- al finalizar dichas acciones.

**CR6.6** El seguimiento económico de las acciones comerciales, se realiza revisando los objetivos propuestos y analizando los ratios e indicadores de clientes -rentabilidad, siniestralidad, morosidad, saldos medios u otros- para llevar un control de la cartera y ajustar la organización a la planificación comercial.

**CR6.7** La rentabilidad de las acciones comerciales se calcula utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico -ratio de eficacia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros-, empleando 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, de clientes y de la competencia de seguros y reaseguros. Información del mercado, clientes y competencia registrada y analizada. 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. Clientes objeto de la acción comercial identificados, seleccionados y clasificados. Contacto con clientes establecido de acuerdo a criterios de calidad. Niveles de aseguramiento de los clientes actuales analizados. Acciones de marketing directo programadas y personalizadas. Control de las acciones comerciales y cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción revisado, analizado y comprobado. Ficheros de clientes contactados, revisado y comprobado. Seguimiento de la nueva producción realizado.

### Información utilizada o generada

Procedimiento sobre cierre de operaciones de seguros o reaseguro intermediado. 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 ventas presenciales y telefónicas. Manuales sobre planificación de acciones de venta y optimización del tiempo. Manuales de uso de aplicaciones informáticas de seguimiento de objetivos de la organización. Ficheros de clientes. Indicadores de gestión comercial: número de pólizas vendidas, facturación realizada, número de clientes nuevos, número de visitas realizadas, número de visitas concertadas. Gráficos, bases de datos. Normativa del sector asegurador, mediación y clientes financieros.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 8

### Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros

Nivel: 3  
Código: UC2179\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Supervisar las peticiones de aceptación de riesgos no estandarizados y agravados, comprobando la concordancia entre los mismos y los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente, a fin de garantizar la adecuación entre los riesgos seleccionados y las pólizas contratadas.

**CR1.1** La naturaleza del riesgo contemplado en la petición de aceptación se analiza con eficiencia, comprobando la oferta propuesta por el comercial, mediador, tomador del seguro o asegurado con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, y valorando, en su caso, las características personales del cliente.

**CR1.2** La información aportada para la valoración del riesgo se supervisa comprobando la forma de la misma y su procedencia.

**CR1.3** Los riesgos de las peticiones supervisadas se aceptan seleccionando aquellos que por sus características propias no originen resultados desequilibrados en relación con el promedio de su categoría de acuerdo con la política de la entidad.

**CR1.4** La tarifa del riesgo se supervisa y aplica en su caso, comprobando la adecuación de la misma a los criterios marcados por el área técnica para riesgos protocolizados, nuevos o de difícil contratación, a través de un tarificador electrónico o manual.

**CR1.5** Los importes de las primas y la prima total, se supervisan y aplican en su caso, según las garantías contratadas, a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.

**CR1.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP2:** Detectar riesgos reasegurables mediante la supervisión de las solicitudes de aseguramiento de acuerdo con los procedimientos establecidos a fin de equilibrar los riesgos asumidos por la entidad.

**CR2.1** Las solicitudes de aseguramiento se supervisan periódicamente, de acuerdo con los parámetros de riesgos asumibles por la entidad.

**CR2.2** La información necesaria sobre los riesgos susceptibles de reaseguramiento se comprueba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada.

**CR2.3** Las características técnicas del tratado de reaseguro, así como, las ventajas y beneficios, se argumentan a través de informes estandarizados y de acuerdo con los procedimientos establecidos.

**CR2.4** Las solicitudes de reaseguro de riesgos se comunican, al departamento de reaseguro o a la unidad correspondiente, a través de los medios y protocolos establecidos.

**RP3:** Gestionar la asistencia de siniestros acordando la intervención de los proveedores y reparadores, de acuerdo con las declaraciones recibidas y las coberturas de las pólizas, a fin de garantizar la correcta tramitación del mismo.

**CR3.1** Los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros se seleccionan de acuerdo a criterios de rentabilidad y eficiencia de gestión, así como a parámetros geográficos, socioculturales u otros establecidos por la entidad.

**CR3.2** Las condiciones de intervención de la prestación de servicio se acuerdan con los proveedores y reparadores, en cuanto a tiempo, forma, precio u otros condicionados, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos por la entidad.

**CR3.3** Los expedientes de siniestros susceptibles de fraude se supervisan verificando la autenticidad de los datos aportados, enviando el expediente en su caso, a la unidad correspondiente para su exhaustiva confirmación.

**CR3.4** Las reservas o provisiones de los expedientes de siniestros establecidas o modificadas se supervisan verificando la concordancia entre las declaraciones recibidas y ya contrastadas, su coste económico y el capital contratado, los valores de rescate o el anticipo solicitado, y de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad.

**CR3.5** La liquidación del siniestro se supervisa contrastando los listados de apuntes facilitados por la base de datos de cierre del siniestro con la realización efectiva del pago y el importe del finiquito.

**CR3.6** La gestión de recobros fruto de la intervención de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros se supervisa conforme a los parámetros establecidos por la entidad, posibilitando las acciones correctoras necesarias para su mejora.

**CR3.7** La intervención por parte de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros se evalúa de acuerdo con los parámetros de gestión de calidad establecidos por la entidad.

**CR3.8** Los trabajos realizados por los tramitadores de siniestros a su cargo se evalúan de forma periódica de acuerdo con los criterios establecidos por la entidad.

**CR3.9** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP4:** Intervenir cuando proceda en el proceso de cierre de siniestros no estandarizados según los criterios establecidos por la entidad, a fin de resolver satisfactoriamente la liquidación de todo o parte del siniestro.

**CR4.1** Las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones establecidas se verifican de acuerdo con la información disponible sobre los hechos y sus posibles causas, los costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro y las especificaciones recibidas.

**CR4.2** El margen del acuerdo se establece a partir de las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones y las especificaciones recibidas.

**CR4.3** La oferta de pago de reparaciones o indemnizaciones se comunica al reparador o al cliente, exponiendo clara y exactamente las condiciones, plazos, y argumentando su causa.

**CR4.4** Las ofertas presentadas para la indemnización o reparación, en los casos de intervención directa por razón del tipo de cliente o complejidad y envergadura del siniestro, se analizan identificando el coste del siniestro y teniendo en cuenta los márgenes establecidos por la póliza contratada y la organización.

**CR4.5** El acuerdo económico con los proveedores o clientes se adopta mediante el desempeño de una postura flexible, segura y siempre con predisposición positiva, en línea con los objetivos generales de la organización y reflejando en el desempeño profesional la imagen corporativa.

**CR4.6** Las complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos se solventan satisfactoriamente, promoviendo las relaciones futuras.



**CR4.7** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP5:** Revisar los expedientes de siniestros pendientes de cierre, con la periodicidad establecida por la entidad, comprobando y resolviendo, en su caso, las incidencias a fin de evitar posibles inmovilizaciones o insuficiencias de reservas.

**CR5.1** Los expedientes de siniestros pendientes se revisan periódicamente a través de los medios informáticos disponibles consultando las gestiones de tramitación realizadas y pagos pendientes.

**CR5.2** La situación de los recibos impagados -primas, cobros o recobros- se comprueba periódicamente detectando la causa de la inmovilización en su caso.

**CR5.3** Los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación se resuelven de forma inmediata, cumpliendo el protocolo de actuación establecido.

**CR5.4** Las causas de la no resolución de los expedientes se revisan pormenorizadamente, a fin hallar el origen y solución al mismo.

**CR5.5** Los expedientes cuya resolución sea la vía judicial, se remiten al departamento competente para su tramitación, a través del procedimiento establecido a fin de no demorar más dicho desenlace.

**CR5.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, 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, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Programas informáticos estadísticos, específicos de producción y de gestión de siniestros de la entidad. Material de oficina. Impresos -solicitud de póliza, pólizas, parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros otros-.

### Productos y resultados

Aceptación de riesgos no estandarizados y agravados, según los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente para los riesgos nuevos o de difícil contratación. Supervisión de la información aportada para la valoración del riesgo. Supervisión del ajuste entre las primas aplicadas y los riesgos asegurados. Supervisión de la tarificación de las pólizas suscritas según las tarifas aplicadas. Notificaciones recibidas de siniestros no estandarizados. Comprobación de los sucesos ocurridos. Verificación del ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados. Gestión y subsanación del daño o siniestro no estandarizado estableciendo y coordinando los diferentes tipos de canales. Acuerdo con los clientes y profesionales que intervienen en el pago de las indemnizaciones y reparaciones. Peritación y estimación de daños no estandarizados gestionada a partir de la información y documentación remitida. Cálculo de coste de los siniestros no estandarizados. Liquidaciones y pagos controlados y organizados.

### 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. Documentación relacionada con la gestión de siniestros. Manuales de procedimiento en caso de siniestro. 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, impresos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 9

Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros

Nivel: 3  
Código: UC2177\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Determinar y seleccionar los profesionales para configurar los diferentes canales de distribución de seguros establecidos por la organización, según el perfil requerido para el puesto de trabajo, a fin de desarrollar la actividad comercial de la entidad.

**CR1.1** El número de miembros a incorporar en los distintos canales de distribución - mediadores, oficinas de la entidad, venta telefónica, comercio electrónico, otros- y sus características -conocimientos técnicos, experiencia, ámbito de actuación, edad, u otras- se determinan de acuerdo con las directrices recibidas y priorizando los canales de distribución de acuerdo con las estrategias definidas por la entidad aseguradora.

**CR1.2** Los candidatos idóneos para cubrir los puestos de trabajo en los distintos canales de distribución se obtienen a través de bases de datos o listados disponibles, contactos directos, anuncios en prensa, empresas de contratación, u otros medios, comparando, en su caso, volumen de ventas, área de influencia u otros criterios establecidos.

**CR1.3** El proceso de selección de los candidatos se realiza obteniendo la información imprescindible de todos los posibles candidatos a través de las herramientas disponibles - entrevistas, dinámica de grupos, otras- y/o comprobando el resultado de las pruebas establecidas.

**CR1.4** Los mediadores o el personal de los diferentes canales de distribución asignados se seleccionan entre los candidatos definidos de acuerdo con sus características y conforme a la compatibilidad exigida al perfil profesional definido por la entidad.

**CR1.5** Los criterios de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos de los mediadores se respetan de forma rigurosa.

**RP2:** Formar e informar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros de su ámbito de actuación, utilizando el método más apropiado a cada caso, siguiendo el ideario y valores de la entidad, a fin de proporcionarles las competencias requeridas para el desarrollo de su actividad.

**CR2.1** La formación teórica y práctica tanto simulada como de campo en los valores de representación que la empresa quiere transmitir, se imparte a los nuevos miembros del equipo utilizando el método más adecuado en cada caso.

**CR2.2** Las características de los diferentes servicios de la organización -portal de mediadores, apertura y seguimiento de siniestros, gestión de recibos pendientes, cuentas económicas, atención telefónica u otras- se exponen de forma ordenada, clara y precisa, asegurando su comprensión y resolviendo las dudas planteadas.

**CR2.3** Los productos y servicios que oferta la entidad aseguradora así como los criterios de segmentación se exponen a los miembros de los diferentes canales de distribución asignados, argumentando sus ventajas y beneficios de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles, aportando los listados necesarios para realizar la campaña.

**CR2.4** Las características técnicas y tratamiento fiscal de los diferentes productos de nueva creación se explican con rigurosidad aplicando los conocimientos de teoría general de seguros y fiscalidad, y teniendo en cuenta el argumentario comercial elaborado por la organización.

**CR2.5** Los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización entre la entidad y los miembros de los canales de distribución se comunican de forma clara y precisa a los mediadores, de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles.

**CR2.6** Las dudas y dificultades de los miembros de los distintos canales de distribución, que pudieran interferir en la posterior relación comercial, se resuelven clara y detalladamente a fin de consolidar la relación comercial.

**CR2.7** Las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales, en su caso, se imparten mediante los métodos pedagógicos más avanzados -test, teatrillos, juegos u otros- favoreciendo las relaciones comerciales e interpersonales para mejorar la relación comercial.

**CR2.8** La validez de los recursos destinados a la formación e información de los miembros de los canales de distribución, se comprueba con los requerimientos de las actividades del grupo, haciendo los ajustes necesarios para procurar su idoneidad.

**CR2.9** El listado de condiciones del reaseguro se trasmite explicando las características y estrategias de cesión de riesgos y resolviendo las dudas planteadas.

**RP3:** Asignar objetivos a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros, determinando las acciones comerciales y presupuestos establecidos, a fin de conseguir carteras compensadas, limitando los riesgos de la entidad y facilitando a los mediadores la consecución de los compromisos y premios formalizados.

**CR3.1** El mercado de la zona de actuación de los distintos canales de distribución se analiza observando los productos y acciones comerciales más apropiados, en función del perfil de los clientes y de los objetivos marcados por el presupuesto de ventas de la entidad.

**CR3.2** Los presupuestos de venta, mantenimiento y explotación de la cartera de clientes de los distintos canales de distribución se elaboran, a través de los medios disponibles, estimando el potencial de crecimiento y evolución de cada producto determinado.

**CR3.3** Las acciones comerciales de los distintos canales de distribución de cada zona se establecen en función de las características de los clientes y de las particularidades de los productos a comercializar o, en su caso, analizando los datos del ejercicio anterior.

**CR3.4** La cartera de los miembros de los distintos canales de distribución se segmenta de forma adecuada al perfil de los candidatos y a la acción comercial a realizar.

**CR3.5** Las carteras de los miembros de los distintos canales de distribución se compensan a partir de la información del perfil del candidato y de su cartera, y asignando nuevos objetivos de venta cruzada, complementaria y/o sustitutiva.

**CR3.6** La evolución de los datos referentes a los premios formalizados con la entidad se comunica periódicamente a cada uno de los miembros de los distintos canales de distribución con exactitud a través de los medios disponibles.

**RP4:** Acordar con los mediadores las acciones comerciales a llevar a cabo de acuerdo con los planes de actuación y objetivos, aplicando técnicas de comunicación y el

argumentario de la entidad, a fin de promover el compromiso con los mediadores y las buenas relaciones comerciales.

**CR4.1** La entrevista con el mediador se dirige de acuerdo con la estrategia establecida reaccionando con prontitud ante las incidencias no previstas, creando una atmósfera acogedora y positiva.

**CR4.2** Las características y condiciones específicas de retribuciones, premios y subvenciones establecidas por la entidad, y los requisitos de formalización se comunican a cada mediador, de manera ordenada, clara, precisa y de forma persuasiva, en función de los objetivos o circunstancias establecidos en los presupuestos específicos y de su zona de actuación.

**CR4.3** Los objetivos, características, circunstancias y premios de las diferentes campañas de ventas, se acuerdan determinando las condiciones propicias para el establecimiento de la relación de distribución.

**CR4.4** Las condiciones acordadas con el mediador se concretan con claridad, en el correspondiente documento, según la normativa vigente y los criterios establecidos por la entidad, y siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad, aportando la información necesaria para su seguimiento.

**CR4.5** Las objeciones en el proceso de acuerdo entre la entidad aseguradora y los mediadores, se resuelven utilizando habilidades sociales, de comunicación, de motivación u otras.

**CR4.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos de los mediadores se respetan de forma rigurosa.

**RP5:** Impulsar la ejecución de objetivos de venta de los miembros de los distintos canales de distribución de seguros motivándolos, y facilitando los medios e instrumentos necesarios para conseguirlos en los plazos previstos.

**CR5.1** El trabajo de los miembros de los distintos canales de distribución se impulsa dotándoles de las herramientas mínimas necesarias: medios informáticos, telefonía y transporte -vehículo o subvención- y proporcionándoles las sinergias motivadoras necesarias.

**CR5.2** Los accesos a las bases de datos que contienen información de potenciales candidatos en relación con los productos de la campaña, se facilitan a los miembros de los distintos canales de distribución proporcionándoles los permisos necesarios.

**CR5.3** Los incentivos y premios se formalizan en los plazos establecidos, adjuntando la documentación requerida al mediador aplicando la normativa establecida por la entidad a través de los medios disponibles.

**CR5.4** Las actualizaciones en los catálogos de productos, condiciones generales o particulares de las pólizas, cláusulas, se distribuyen en todo momento, entregándose las copias o material que fueran necesarias, a través de los medios disponibles, e informándoles de su responsabilidad hacia los clientes o asegurados de acuerdo con la normativa vigente.

**CR5.5** Las normas de actuación en los procedimientos de la organización, en lo referente a la cumplimentación y entrega de documentación de pólizas, suplementos, recibos, u otros, se comunican con exactitud, informando de las consecuencias de su incumplimiento.

**CR5.6** Las herramientas de previsión de ventas -tendencia, ciclo -medias móviles, regresión, otros-, estacionalidad, ruido u otros-, se seleccionan atendiendo al grado de explicación para la evolución de los objetivos de venta.

**CR5.7** Los procedimientos de calidad establecidos por la compañía se comunican a los miembros de los distintos canales de distribución informándoles de la forma de ofrecer un mejor servicio para elevar las cuotas de satisfacción y fidelización de los clientes.

**CR5.8** El cumplimiento de los objetivos por parte de los miembros de los diferentes canales de distribución y del grupo, se promueve haciéndoles partícipes de la idea de responsabilidad compartida en relación con la entidad y los compromisos adquiridos.

**CR5.9** Las comisiones e incentivos se reformulan exponiéndolos de forma clara y positiva en relación con lo que el cumplimiento de los mismos puede suponer para su desarrollo profesional, y su retribución.

**CR5.10** La ejecución de los objetivos de venta se impulsa motivando a los diversos canales de distribución en todo momento -reconociendo los objetivos alcanzados, dando la opción de compartir los recursos de la entidad u otros-.

**RP6:** Supervisar la ejecución de objetivos de venta de los distintos canales de distribución de seguros realizando su seguimiento a fin de conseguir el máximo nivel de eficacia en la gestión comercial.

**CR6.1** La información -diaria, semanal, mensual, ejercicio anual, otra-, sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación / fidelización de los clientes, entre otros, se obtiene periódicamente a través del cálculo de ratios específicos -objetivos/realización, nº solicitudes/nº visitas, ventas por producto/zona/cliente y gastos/ventas u otros-.

**CR6.2** El análisis de la cartera de clientes y su tendencia se realiza utilizando: -curvas de valores mensuales, de valores acumulados y Total Anual Móvil -TAM- u otros-, obteniendo conclusiones sobre la evolución del plan de ventas.

**CR6.3** Los principales índices estadísticos de control de la cartera -índice de rotación, cobertura, importe de pólizas medias por cliente, rentabilidad, por pedido, por cliente, umbral de rentabilidad, eficiencia comercial, gasto / venta u otros-, se analizan de forma periódica sobre datos concretos, cuantificables, mensurables e interpretables, y utilizando aplicaciones informáticas.

**CR6.4** El informe de los datos internos y externos que permiten comprobar la actividad comercial del canal de distribución, valorar la actividad, vigilar el comportamiento del mercado y de la competencia, se elabora utilizando las aplicaciones informáticas necesarias, de forma clara y organizada.

**CR6.5** El trabajo de comercialización en la zona de actuación de los miembros del canal de distribución, se supervisa con prontitud y periodicidad a fin de aplicar las medidas correctoras que fueran necesarias.

**CR6.6** Los datos de aportación o incremento de negocio a la campaña de ventas que se trate en cada momento y del resultado final se comunican, a los miembros del canal de distribución, con exactitud, mensualmente durante el periodo de la campaña y a través de los medios disponibles.

**CR6.7** Los resultados de las negociaciones de cada campaña de venta con los miembros del canal de distribución se valoran utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción y objetivos alcanzados por cada mediador, teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos -ordenador personal, portátil, agendas electrónicas, impresora, escáner, fax, equipo de telefonía fija y móvil, proyectores, otros-. Redes. Internet. Intranet. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, aplicaciones de presentaciones, otras. Programas de demostración y simulación -de productos, costes, otros-. Programas específicos de gestión comercial y/o CRM, estadísticos y presupuestarios. Material de apoyo didáctico: Proyectores,

transparencias, vídeos u otros. Material de oficina. Catálogos de productos. Impresos -solicitud de póliza, pólizas, parte de siniestros, otros-.

### Productos y resultados

Profesionales para los canales de distribución seleccionados. Formación profesional y técnica impartida a los diferentes canales de distribución. Objetivos comerciales y de mantenimiento de cartera asignados y acordados con los diferentes canales de distribución. Presupuestos de ventas, mantenimiento y explotación de carteras. Información y medios transmitidos a los diferentes canales de mediación. Informes e índices estadísticos de la evolución de cartera de clientes y pólizas. Desviaciones de la evolución de la cartera de clientes y pólizas.

### Información utilizada o generada

Perfil de puestos de trabajos. Listados de mediadores. Catálogo de productos, condiciones particulares, generales, cláusulas, excepciones, fiscalidad, u otros aspectos de los distintos productos de la entidad. Manuales de procedimiento de suscripción y emisión de pólizas, suplementos y anulaciones, u otros. Manual o normas de calidad en los procesos y productos de seguros de la entidad. Manuales de técnicas de ventas. Metodologías pedagógicas. Información del mercado, clientes y competencia de seguros por áreas de actuación. Criterios de segmentación de la entidad. Objetivos generales de la entidad.



## MÓDULO FORMATIVO 1

### COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

**CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.

**CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.

**CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.

**CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.

**CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:

- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

- Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.

**CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.

**CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.

- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

**CE2.1** Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

**CE2.2** Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

**CE2.3** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

**CE2.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

**CE3.2** En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

**CE3.3** En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

**CE4.1** Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE4.2** Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

**CE4.3** Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

**CE4.4** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

**CE4.5** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

**CE4.6** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

**CE4.7** Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

**C5:** Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

**CE5.1** Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

**CE5.2** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

**CE5.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.4** En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.5** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.6** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.8** En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos

### 1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.



Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

## 4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la



intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## 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, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, 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 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 2

### 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 video. 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 3

### GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel:	3
Código:	MF0991_3
Asociado a la UC:	UC0991_3 - GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA 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 normativa específica en materia de defensa de consumidores y usuarios de servicios financieros, deduciendo las líneas de actuación y canalización.

**CE1.1** Enumerar las instituciones y organismos públicos y privados de protección a consumidores y usuarios financieros, explicando su ámbito de competencia.

**CE1.2** Describir las funciones del servicio de atención a consumidores y usuarios en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero, elaborando un documento donde se reflejen las mismas.

**CE1.3** Identificar las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones más frecuentes que presentan los consumidores y usuarios del sector financiero, analizando las memorias de los organismos supervisores.

**CE1.4** Describir los documentos que se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, utilizando los formularios de los Servicios de Atención al Cliente y los organismos supervisores.

**CE1.5** En un supuesto práctico de petición de información por la clientela en materia de productos y servicios en el sector financiero:

- Detectar la finalidad de la petición, solicitando a la clientela la información necesaria para tal fin.

- Identificar la normativa relativa a la defensa de la clientela de servicios financieros que resulta aplicable, consultando los manuales internos de la entidad.

- Elaborar un escrito de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación fijados por la entidad.

**CE1.6** En un supuesto práctico de simulación de situaciones de atención a consumidores y usuarios en forma de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

- Demostrar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta, utilizando la escucha activa.

- Analizar el comportamiento de la clientela, clasificándolo dentro de las diferentes tipologías.

- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor con habilidades sociales y empatía.

**CE1.7** Analizar la normativa que regula las consultas, las sugerencias, quejas y reclamaciones en operaciones financieras en materia de transparencia y protección de la clientela, elaborando un protocolo de tramitación.

**C2:** Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o información a la clientela, ofreciendo un servicio de calidad en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

**CE2.1** Definir las técnicas de comunicación aplicables en las reclamaciones y quejas en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos), utilizando los recursos para evitar conflictos con la clientela.

**CE2.2** Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, estableciendo un protocolo de actuación.

**CE2.3** Especificar la forma y actitud en la resolución de consultas, quejas y reclamaciones, con transparencia y teniendo en cuenta el interés de la empresa.

**CE2.4** En un supuesto práctico de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, según la tipología de la clientela y las habilidades sociales o "soft skills":

- Diferenciar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, analizando el contenido de cada petición.

- Exponer las posibles vías de solución, según el tipo de situación y clientela simulado, creando un clima de confianza con él.

- Verificar su satisfacción, mediante un cuestionario.

- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad simulada y la normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros.

**CE2.5** Sintetizar los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, mediante la creación de una infografía.

**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** Tramitar resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela, utilizando los medios de recepción de la información.

**CE3.2** Esquematizar las etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas, confeccionando mapas conceptuales.

**CE3.3** En un supuesto práctico de análisis de los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio:

- Seleccionar aquellos susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y los que no, analizando la redacción de los contratos existentes.

**CE3.4** En un supuesto práctico de simulación de una entrevista establecida con la clientela para resolver una reclamación:

- Definir un plan de acción de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir, resaltando los aspectos que hay que tener en cuenta.

- Redactar un protocolo de actuación, incorporando las indicaciones de la entidad.

**CE3.5** En un supuesto práctico de simulación sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas más adecuada para cada situación, utilizando el protocolo de actuación.

- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes, utilizando las "soft skills" y la asertividad.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

**C4:** Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

**CE4.1** Recopilar incidencias frecuentes en los procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela según la información que consta en las memorias de los organismos supervisores, realizando una memoria/resumen de dichos procesos.

**CE4.2** Describir los métodos que se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio, confeccionando un "check list" de acciones a revisar.

**CE4.3** Describir las medidas y procedimientos para mejorar y optimizar la calidad del de servicio de reclamaciones y quejas, analizando qué debe contener un plan corrector.

**CE4.4** En un supuesto práctico de anomalías detectadas en procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela:

- Explicar posibles medidas para su resolución, realizando una infografía de los pasos a seguir.

**CE4.5** En un supuesto práctico de simulación grupal de un servicio de atención al cliente previamente definido:

- Analizar críticamente la actuación propia, destacando dos fortalezas y dos oportunidades de negocio.
- Analizar con una actitud abierta y flexible ante los cambios las sugerencias del resto del grupo, incorporándolas en las áreas de mejora propias detectadas.

**CE4.6** En un supuesto práctico de control de la calidad del servicio atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros:

- Definir las acciones de mejora continua de dichos procesos, realizando un informe periódico de seguimiento de los mismos como indicador de la satisfacción de la clientela.

**CE4.7** Enumerar las herramientas de medición del grado de satisfacción de la clientela, realizando un mapa conceptual de las mismas y su grado de eficacia como indicador de control de calidad.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.6.

### Otras Capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad con una actitud asertiva, empática y conciliadora con la clientela demostrando cortesía, respeto y discreción.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria para utilizarlos en su trabajo adaptándose a los cambios de la organización y a situaciones o contextos nuevos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Orientación hacia la utilización de las herramientas digitales puestas a disposición.

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

## Contenidos

### 1 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. Normativa sobre mecanismos de protección de los consumidores y usuarios de servicios de seguros y financieros. Normativa general sobre protección de datos de carácter personal. Normativa general sobre blanqueo de capitales. Normas deontológicas del sector. Accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. Servicios de reclamaciones de los organismos supervisores financieros para la defensa de la clientela 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 Servicio de reclamaciones 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 Departamentos de atención al cliente en las entidades del sector financiero

Dependencia funcional en la empresa del Servicio de Atención al Cliente. Organigramas. Interrelaciones. Funciones desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. Canales de comunicación con la clientela.

### 3 Habilidades sociales en la atención a la clientela de servicios financieros

Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita, "online" y "offline". Tratamiento a la clientela. Personas versus problemas: percepción-emoción-comunicación. Habilidades personales y sociales en la atención a la clientela. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, "feedback", otras. Caracterización de los tipos de clientela. 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.

### 4 Habilidades técnicas en la gestión del servicio de atención al cliente de servicios financieros

Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones, 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. servicio de atención al cliente. La satisfacción de la clientela. Imagen e indicadores de Calidad. Incidencias/anomalías: forma, plazos y tratamiento. Procedimientos de control del

servicio. Parámetros de control. Técnicas de control. Evaluación y control del servicio. Métodos de evaluación. Medidas correctoras. Excelencia del Servicio. Mejora continua de los procesos.

## 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 la con la gestión de la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros, 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 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

### Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros

Nivel:	2
Código:	MF2181_2
Asociado a la UC:	UC2181_2 - Tramitar los expedientes de siniestros
Duración (horas):	45
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar los siniestros en función del tipo de seguro, distinguiendo su carácter asegurable y las causas de fraude, e identificando las obligaciones legales derivadas de los mismos.

**CE1.1** Definir el concepto técnico de siniestro y su casuística en función del tipo de riesgo y de seguro: Personales, patrimoniales o daños.

**CE1.2** Explicar los conceptos de cobertura, vigor y cobro de recibo de la póliza, vinculados al siniestro.

**CE1.3** Explicar de acuerdo con la legislación vigente del contrato de seguro el deber de comunicación de un siniestro, deber de información de las circunstancias de un siniestro y disminución de las consecuencias del siniestro.

**CE1.4** A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado en el que se proponen diferentes siniestros tipo:

- Identificar el siniestro en función de la modalidad de seguro.
- Determinar la existencia de sobreseguro, infraseguro o franquicia de acuerdo con la legislación vigente.
- Distinguir aquellos comunicados de hechos vinculados al siniestro que, o no están cubiertos por la póliza, o la póliza no está en vigor o el recibo no está cobrado.
- Registrar a través de las aplicaciones informáticas específicas los hechos comunicados de siniestros que no son objeto de cobertura.

**C2:** Aplicar los procedimientos administrativos de gestión de apertura y tramitación de expedientes de siniestros en los diferentes tipos de seguros en entidades aseguradoras, identificando los canales de solicitud de información.

**CE2.1** Describir las fases a seguir en la tramitación de un expediente de siniestro-tipo desde su apertura hasta su cierre para los diferentes tipos de seguros.

**CE2.2** Identificar los datos que deben aparecer en una declaración de siniestro mediante comunicaciones orales o escritas para los diferentes tipos de seguros.

**CE2.3** Describir el proceso a seguir en el caso de una declaración incompleta sobre siniestros, en los diferentes tipos de seguros y, según la legislación vigente.

**CE2.4** Identificar las causas de rechazo de un siniestro aperturado, y el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.

**CE2.5** Explicar los convenios de aplicación de diferentes tipos de siniestros.

**CE2.6** Explicar las consecuencias, en caso de siniestro, de la existencia en la póliza de situaciones de sobreseguros, infraseguros o franquicias y la aplicación de la regla proporcional.



**CE2.7** A partir de varios supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información de apertura y tramitación de siniestros, y a través de aplicaciones específicas de gestión de siniestros:

- Identificar los datos necesarios y, en su caso, aquéllos que faltan en las declaraciones de siniestros.
- Detallar las funciones principales de la aplicación informática de gestión de siniestros.
- Utilizar de manera correcta el procedimiento informático de apertura de expedientes de siniestros.
- Identificar los casos de rechazo de siniestro.
- Utilizar de manera correcta el procedimiento informático de rehúse de un siniestro para comunicárselo a un cliente.

**CE2.8** A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre siniestros de seguros personales, materiales y patrimoniales, y con la utilización de programas informáticos adecuados:

- Determinar la existencia de sobreseguro, infraseguro o franquicia de acuerdo con la legislación vigente.
- Aplicar la regla proporcional en aquellos riesgos que sobrepasen el coste establecido por la póliza.
- Explicar el procedimiento a seguir en el caso de sobreseguros.
- Exponer el procedimiento a seguir en el caso de franquicias.
- Identificar los convenios que le son aplicables de acuerdo con el riesgo cubierto por la póliza y el tipo de seguro.
- Utilizar de manera correcta el procedimiento informático de cálculo de la regla proporcional.
- Aplicar correctamente el procedimiento informático de aplicación de convenios a través de la aplicación informática disponible.

**C3:** Aplicar procedimientos de establecimiento de reservas o provisiones económicas en caso de siniestros que requieran peritación y estimación de daños, identificando los costes del siniestro.

**CE3.1** Explicar los métodos de valoración o estimación de daños asociados al tipo de daño.

**CE3.2** Describir las diversas formas de crear y mantener reservas o provisiones económicas.

**CE3.3** Explicar de manera argumentada la necesidad de dotar provisiones o reservas para siniestros.

**CE3.4** Ante supuestos en los que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de siniestros que requieran peritación y estimación de daños en el que se han de establecer las reservas o provisiones económicas:

- Estimar los costes del siniestro conforme a los hechos proporcionados.
- Identificar el capital contratado en la póliza y los valores de rescate o del anticipo solicitado.
- Calcular de manera informatizada las reservas económicas iniciales de acuerdo con la estimación de daños en el caso de siniestros personales, materiales y patrimoniales.
- Modificar de acuerdo con la información proporcionada las reservas de provisiones.

**C4:** Aplicar procedimientos de coordinación en aquellos siniestros que requieran peritación y estimación de daños, diferenciando los profesionales intervinientes.

**CE4.1** Identificar los profesionales colaboradores en los siniestros de los diferentes tipos de seguros, y sus funciones - peritos, reparadores, profesional médico o jurídico, de asistencia-, describiendo el modo de designación de los mismos.

**CE4.2** Diferenciar las diferentes formas de peritación para los siniestros en los diferentes tipos de seguros.

**CE4.3** Explicar el proceso a seguir ante la impugnación de los peritos.

**CE4.4** Describir los siniestros que necesiten la intervención de abogado o procurador, citando los procedimientos judiciales, civil y penal más habituales en Derecho del Seguro.

**CE4.5** Describir las circunstancias del hecho según la legislación vigente para encargar la resolución de un siniestro a un abogado o procurador.

**CE4.6** A partir supuestos prácticos suficientemente caracterizados de daños materiales, utilizar aplicaciones informáticas de valoración de daños, en aquellos siniestros que requieran la utilización de profesionales reparadores, para garantizar la peritación.

**CE4.7** A partir supuestos prácticos en el que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre siniestros tipo de diferentes tipos de seguros:

- Enumerar los profesionales que pueden intervenir en cada caso de siniestro tipo.
- Argumentar la necesidad de utilizar profesionales colaboradores en siniestros.
- Describir el papel del perito en un siniestro.
- Argumentar la necesidad de acudir a la vía judicial.
- Explicar el papel del abogado o procurador en un siniestro por vía judicial.

**C5:** Aplicar los procedimientos para la liquidación y pago de siniestros utilizando medios informáticos y de acuerdo con la legislación vigente.

**CE5.1** Identificar la documentación requerida para la liquidación y pago -facturas, informes de peritación, valoraciones realizadas, otros- describiendo la información necesaria que debe contener.

**CE5.2** Identificar los datos necesarios que deben aparecer en las facturas.

**CE5.3** Explicar las técnicas de conciliación de liquidaciones con facturas y recibos del siniestro.

**CE5.4** Explicar, de acuerdo con la normativa vigente, los pagos mínimos a realizar en un siniestro, así como los plazos máximos disponibles.

**CE5.5** Describir las distintas formas de satisfacer la prestación en caso de siniestro, en los diferentes tipos de seguros.

**CE5.6** A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre cálculo de indemnizaciones por siniestro:

- Calcular a través de las aplicaciones informáticas disponibles de gestión de siniestros, las indemnizaciones a percibir por el cliente.
  - Establecer los límites de indemnización de un siniestro, realizando cálculos a través de las aplicaciones informáticas disponibles.
  - Describir las características de las distintas formas de liquidar un siniestro.
  - Cumplimentar de forma informatizada diferentes modelos de documentación que intervienen en el siniestro
- modelo de comunicación de consignación, modelo recibo-finiquito, otros-

**CE5.7** Explicar el proceso de recobro de un siniestro y su reclamación de acuerdo con la normativa vigente.

**CE5.8** Ante varios supuestos prácticos de siniestros personales, patrimoniales y de daños en los que se proporcione información suficientemente caracterizada:

- Aplicar la regla proporcional y de equidad y calcular la indemnización o prestación que recibirá el cliente, de acuerdo con las coberturas caracterizadas.
- Contrastar facturas y recibos con sus correspondientes peritajes.
- Detectar derechos de subrogación ante una situación específica de liquidación.

- Realizar el cierre de un siniestro, a través de las aplicaciones informáticas de gestión de siniestros disponibles.

**C6:** Aplicar los procedimientos de solicitud de información a clientes, colaboradores y profesionales implicados en las distintas fases de resolución de un siniestro, diferenciando los protocolos de atención según el tipo de interlocutor.

**CE6.1** Detallar las características de las técnicas de atención y servicio al cliente en la apertura y tramitación de un siniestro.

**CE6.2** Diferenciar tipos de clientes en función de su argumentación emocional o racional ante la comunicación y el tratamiento de un siniestro.

**CE6.3** Aplicar técnicas de comunicación en situaciones tipo, tanto oral -presencial, telefónica o telemática-, como escrita en la apertura y tramitación de un siniestro en simulaciones convenientemente caracterizadas.

**CE6.4** A partir de varios supuestos en los que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre siniestros tipo:

- Aplicar de manera correcta las técnicas de comunicación y atención al cliente para aperturar un siniestro tipo requiriendo la información precisa.
- Clasificar a los clientes en función de su argumentación emocional o racional.
- Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente en la tramitación del siniestro tipo propuesto a las características del cliente identificado.
- Explicar la importancia de la atención al cliente en la tramitación de siniestros para la propia calidad del servicio.

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

C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C6 respecto a CE6.4.

### 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 Tramitación administrativa del siniestro

Análisis de siniestros: El siniestro y sus acepciones en función del seguro afectado. Aplicación normativa en la tramitación de siniestros: la ley del contrato de seguro u otras. Comprobación de la documentación acreditativa en caso de siniestro. Recepción de declaraciones de siniestro en los diferentes tipos de seguros: características. Apertura del expediente de siniestro: comprobación de

coberturas. Las causas de rehúse de un siniestro: comunicaciones al asegurado. Cálculo previsible del coste de siniestro: métodos de valoración o estimación de daños, las provisiones. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de siniestros en la apertura y tramitación de expedientes de seguros y reaseguros.

## 2 Gestión y tramitación de indemnizaciones y prestaciones en caso de siniestro

Valoración de daños: actuaciones en vía amistosa y en vía judicial. Indemnización de daños en caso de infraseguro y sobreseguro: formas de indemnización; aplicación de la regla proporcional. Aplicación normativa en la tramitación de indemnizaciones: Plazos máximos de indemnización: pagos mínimos y definitivos, rescates en vida e indemnizaciones diarias. Tramitación administrativa de siniestros de resolución por vía extrajudicial. El derecho de subrogación y repetición del asegurador. Elección de peritos: procedimiento de designación e impugnación. Procedimiento preceptivo en caso de discrepancia en cuanto a las causas del siniestro y/o la valoración del mismo. La vía judicial en la resolución de siniestro: Procedimientos penales y civiles. Causas que motivan la utilización de esta vía. Gestión del siniestro de automóviles. Los convenios para indemnizaciones: CIDE Y ASCIDE -CICOS-, asistencia sanitaria, otras.

## 3 Técnicas de coordinación y comunicación en la tramitación de siniestros

Coordinación de la intervención de los distintos profesionales: Peritos, reparadores, profesionales médicos, jurídicos o de asistencia. Requerimiento de actuaciones y documentación: Tipos y procedimientos. Determinación del número de profesionales que va a necesitar y el tiempo aproximado de subsanación del daño o siniestro. La atención y comunicación al cliente en siniestros. Las expectativas del cliente en un siniestro. Los tipos de cliente en función de su argumentación emocional o racional. Comunicación de deberes del asegurador y asegurado en un siniestro. La atención personal, telemática y telefónica de siniestros.

## 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 tramitación de los expedientes de siniestros, 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 5

### Suscripción de riesgos y emisión de pólizas

Nivel:	2
Código:	MF2180_2
Asociado a la UC:	UC2180_2 - Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas
Duración (horas):	45
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar las características de los distintos tipos de solicitudes de emisión, baja y modificación de pólizas de seguros de acuerdo con la normativa vigente sobre seguros.

**CE1.1** Enumerar todos los datos necesarios que deben aparecer en una solicitud de seguros personales, daños o patrimoniales.

**CE1.2** Distinguir de forma argumentada las diferencias entre una solicitud y una póliza de seguros.

**CE1.3** Identificar los datos de la solicitud que permiten conocer si el riesgo es asegurable o no asegurable.

**CE1.4** Identificar las situaciones tipo de modificación y de anulación de pólizas.

**CE1.5** Explicar el procedimiento a seguir para la anulación de una póliza de acuerdo con la normativa vigente.

**CE1.6** A partir de supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre una solicitud de un nuevo seguro y de una modificación de riesgos personales, materiales y patrimoniales:

- Distinguir riesgos asegurables y no asegurables.
- Identificar los datos que faltan en una solicitud incompleta.
- Identificar en cada caso la necesidad de revisiones médicas o revisiones de los objetos asegurados.

**C2:** Complimentar y realizar contratos de altas, modificaciones y suplementos de pólizas de seguros personales, materiales y patrimoniales, aplicando técnicas aseguradoras de selección de riesgos y suscripción y la legislación vigente aplicable.

**CE2.1** Identificar los distintos elementos que componen una póliza de seguros.

**CE2.2** Describir el concepto, la normativa básica y las principales características de la emisión y modificación de pólizas de seguros personales, materiales y patrimoniales.

**CE2.3** Explicar los trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente en la transmisión del alta, modificaciones y suplementos de las pólizas al mediador o al cliente final.

**CE2.4** Diferenciar entre un seguro de valor en uso y valor de nuevo, y entre seguro a valor total y parcial y seguro con franquicia.

**CE2.5** Explicar el sobreseguero e infraseguero de acuerdo con la normativa vigente y la aplicación de la regla proporcional.

**CE2.6** A partir de supuestos prácticos en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre solicitudes de seguros personales, materiales y patrimoniales:

- Cumplimentar pólizas de seguros personales, materiales y patrimoniales utilizando los paquetes específicos de cumplimentación de pólizas.
- Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la realización de contratos de altas, modificaciones y suplementos de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CE2.7** A partir de supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre solicitudes de modificación de seguros personales, patrimoniales y de daños, cumplimentar modificaciones de pólizas de seguros personales, de daños y patrimoniales utilizando los paquetes específicos de modificación de pólizas.

**CE2.8** A partir de varios supuestos prácticos informatizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre situaciones de sobreseguero e infraseguero.

- Identificar los casos de sobreseguero.
- Identificar los casos de infraseguero y aplicar la regla proporcional para calcular el valor.

**CE2.9** A partir de varios supuestos de seguros en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre seguros de daños estimar el valor de uso, valor de nuevo, valor estimado, valor total, valor parcial.

**CE2.10** A partir de supuestos prácticos en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre anulaciones de seguros personales, patrimoniales y de daños, cumplimentar manual e informáticamente anulaciones de pólizas de seguros personales, de daños y patrimoniales utilizando los paquetes específicos de anulación de pólizas.

**C3:** Utilizar las aplicaciones informáticas de suscripción en la aplicación de la tarificación de las pólizas a suscribir, distinguiendo los grupos de tarifas aplicables en función de las garantías contratadas.

**CE3.1** Definir el concepto de prima de seguros, sus características y clases interpretando los conceptos que se recogen en un recibo.

**CE3.2** Diferenciar los tipos, naturaleza y grupos de tarifas de riesgos.

**CE3.3** Describir detalladamente la composición de la prima de seguros.

**CE3.4** A partir de supuestos prácticos sobre seguros personales, de daños y patrimoniales en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre utilización de aplicaciones informáticas de suscripción para el cálculo de primas:

- Aplicar la tarifa de acuerdo con los riesgos estandarizados e identificados.
- Calcular las primas, recargos y comisiones mediante la utilización de aplicaciones informáticas o un tarificador electrónico o manual.
- Calcular el precio final del seguro utilizando el manual de tarificación correspondiente y teniendo en cuenta los determinantes de la prima.
- Calcular la suma de los distintos elementos que integran la prima y cotejarla con la prima final.
- Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la tarificación de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**C4:** Aplicar procedimientos de suscripción de pólizas y emisión de recibos, identificando los métodos de conciliación de cuantías y de archivo de la documentación de seguros.

**CE4.1** Definir el concepto y objeto de los distintos procedimientos de suscripción de pólizas y emisión de recibos.

**CE4.2** Describir las distintas fases que componen el procedimiento de suscripción de pólizas y emisión de recibos y conciliación de cuantías.

**CE4.3** Identificar las personas que intervienen en cada una de las fases de los distintos procedimientos.

**CE4.4** Explicar las técnicas y procedimientos de organización, archivo y expurgue de las pólizas y su documentación.

**CE4.5** Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de una suscripción de pólizas:

- Identificar la persona a quien se envía la póliza para su aceptación.
- Emitir la póliza, modificación o suplemento.
- Diferenciar los medios válidos de recepción de la póliza firmada por el cliente.
- Organizar y archivar las pólizas suscritas.
- Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la tarificación de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CE4.6** Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de una emisión de recibos:

- Identificar los datos identificativos que han de reflejarse en el recibo.
- Emitir el o los recibos correspondientes, calculando, en su caso, los importes por aplazamiento.
- Identificar las personas o entidades a quien se envían los recibos para su aceptación.
- Organizar y archivar los recibos emitidos.
- Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la tarificación de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CE4.7** Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de una conciliación de cuantías:

- Imprimir los listados de las cuantías de las pólizas y sus correspondientes recibos.
- Comprobar la correspondencia entre las pólizas y los recibos emitidos.
- Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la tarificación de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**C5:** Aplicar técnicas de vigencia y actualización de pólizas en la actualización de la cartera de clientes.

**CE5.1** Describir detalladamente el proceso de seguimiento de las pólizas aceptadas en una entidad aseguradora tipo.

**CE5.2** Enumerar las situaciones tipo de ampliación de un contrato: Infraseguro.

**CE5.3** Definir con precisión el concepto de anulación de póliza de acuerdo con la normativa vigente.



**CE5.4** Identificar las técnicas de archivo convencionales e informáticas necesarias para el acceso, vigencia y actualización de pólizas.

**CE5.5** Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la vigencia y actualización de pólizas.

**CE5.6** Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de los criterios de confidencialidad y seguridad.

**CE5.7** Ante un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada de ampliación de contrato de un seguro tipo:

- Buscar en el archivo de la cartera de clientes los seguros que se ajusten a las características dadas.
- Confirmar la idoneidad de los nuevos riesgos.
- Determinar los nuevos capitales asegurados.
- Ampliar las garantías contratadas. Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en las actividades de vigencia y actualización de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

**CE5.8** Ante un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada de anulación de pólizas:

- Buscar en el archivo de la cartera de clientes, los seguros pendientes de anulación o de extinción del contrato.
- Elaborar una notificación legal de anulación.
- Aplicar técnicas de devolución de la parte de la prima no consumida.
- Elaborar una notificación a impagados y morosos.
- Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de los criterios de confidencialidad y seguridad.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

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

C2 respecto a CE2.6, CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.4; C5 respecto a CE5.7 y CE5.8.

### 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 contratación e identificación de riesgos de seguros

Estudio de la póliza y su contenido. La solicitud del seguro, proposición de seguro, certificado provisional de la cobertura y la carta de garantía. Apéndices o suplementos, duplicados de pólizas y Boletín de adhesión. Contratación de seguros de vida, planes de previsión asegurados y fondos de pensiones: Identificación de riesgos estandarizados. Contratación de seguros materiales: Identificación de riesgos. Contratación de seguros patrimoniales: Identificación de riesgos. Formalización de pólizas: operativa de emisión y notificaciones. Anulación de pólizas: operativa de anulación y notificaciones.

## 2 Aplicación de la tarificación y suscripción de pólizas

La prima: Concepto y exigencias respecto a tiempo, forma y lugar de pago. Importe de la prima, recargos e impuestos. Prima pura o de riesgo, prima de inventario, prima comercial o de tarifa y prima total. Tipos de prima. Base técnica del seguro. Aplicación de la tarificación de las pólizas de seguros estandarizados de personas. Aplicación de la tarificación de las pólizas de seguros contra daños. Seguros estandarizados a valor de uso y valor de nuevo. Seguro a valor total, parcial y la franquicia. Sobreseguro, infraseguro y la regla proporcional. Suscripción: Indicaciones mínimas de las pólizas. Aceptación de riesgos estandarizados y emisión de la póliza. Confidencialidad y seguridad en la información utilizada.

## 3 Procedimientos de emisión y conciliación de recibos

Cumplimentación de documentos de cobro en forma convencional o telemática: Recibos, domiciliación bancaria. Funciones y características. Gestión de recibos a través de banca on line. Aplicación de técnicas de recepción y envío de recibos y documentación anexa. Aplicación de técnicas básicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación. Cotejo y conciliación de recibos y sus pólizas. Adopción condiciones de seguridad y salud laboral en el puesto de trabajo: Postura corporal.

## 4 Seguimiento y actualización de pólizas

Bases de datos de clientes: definición, diseño y actualización. Las hojas de cálculo: estructura y funciones, diseño y aplicación a la cartera de clientes. Obligaciones del asegurado de declarar la agravación del riesgo: infracción del deber y efectos. Duración de la póliza y prescripción: Comienzo y termino de sus efectos. Técnicas de comunicación escrita en casos de cambio de la situación de la póliza.

## 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 los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, 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 6

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

**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 7

### Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros

Nivel:	3
Código:	MF2178_3
Asociado a la UC:	UC2178_3 - Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar la estructura y características del sector y del entorno asegurador y reasegurador, así como su evolución, distinguiendo las particularidades de los mismos y sus relaciones.

**CE1.1** Describir las características y estructura 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 las entidades aseguradoras y reaseguradoras y de los canales de distribución en el sector financiero.

**CE1.3** Diferenciar los tipos de entidades y canales de distribución 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 el sector de seguros.

**CE1.6** A partir de supuestos suficientemente caracterizados del sector asegurador o reasegurador:

- Clasificar las entidades de seguros y los canales de distribución de acuerdo con su forma jurídica.

- Analizar la información proporcionada deduciendo las relaciones entre las distintas entidades públicas y privadas que integran el sector asegurador.

- Presentar un informe identificando los puntos débiles y fuertes de las distintas entidades y canales de distribución caracterizadas.

- Presentar un informe estableciendo las oportunidades y amenazas de la evolución del sector de acuerdo con las variables identificadas.

- Analizar los posibles posicionamientos existentes con la finalidad de detectar necesidades u oportunidades de negocio del mercado de seguros.

**CE1.7** Explicar la importancia para la sociedad y la economía de la existencia o inexistencia del sector asegurador y reasegurador ante siniestros u otros eventos.

**C2:** Aplicar las técnicas de marketing e investigación de mercados básicas, en acciones comerciales propias del sector, relacionando los diferentes segmentos, y los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

**CE2.1** Precisar las características del marketing de servicios aplicadas al mercado de seguro y reaseguro privado.

**CE2.2** Identificar las fuentes de información del mercado 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 seguros.

**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 entidades y sus canales de distribución del mercado de seguros y reaseguros, y de los productos ofertados:

- Especificar las diferencias entre los seguros ofertados por las distintas entidades y canales de distribución 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, entidades y canales de distribución de seguros, u otra, 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 el sector asegurador, aplicando técnicas de asignación de recursos y tiempos.

**CE3.1** Identificar los objetivos y estrategias comerciales básicos en el sector 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 seguros habituales.

**CE3.4** En supuestos suficientemente caracterizados de elaboración de presupuestos de ventas y/o gestión comercial:

- Aplicar métodos de asignación de costes, calculando índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de seguros 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:
- 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 las técnicas de prospección y gestión de la cartera de clientes de acuerdo con los distintos tipos de estrategias y acciones comerciales habituales en el sector de seguros y reaseguros utilizando aplicaciones informáticas de gestión específicas.

**CE4.1** Identificar los datos de interés de la cartera de clientes -potenciales y actuales- de acuerdo con los distintos tipos de acciones comerciales de seguros.

**CE4.2** Identificar las principales utilidades y asistentes para la actualización y obtención de los datos de clientes, en las aplicaciones informáticas de gestión de la relación con el cliente -CRM, E-Marketing, u otras-.

**CE4.3** Precisar las distintas clasificaciones de la cartera de clientes actuales de acuerdo con su perfil de riesgo y nivel de aseguramiento.

**CE4.4** Describir detalladamente el proceso de prospección de clientes y su función en las estrategias y acciones de comercialización.

**CE4.5** Clasificar los tipos de actividades de prospección de clientes identificando sus características y sus operativas respectivas.

**CE4.6** Explicar los errores y riesgos más usuales cometidos en el desarrollo de actividades de prospección de clientes en el sector de seguros, teniendo en cuenta la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia de su cumplimiento.

**CE4.7** A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada acerca del perfil de clientes potenciales -organizaciones y particulares- para una determinada acción comercial en un territorio delimitado:

- Identificar las fuentes de búsqueda de clientes potenciales.
- Especificar el proceso de prospección idóneo por las características disponibles.
- Obtener los datos de posibles clientes potenciales aplicando las técnicas de prospección idóneas.

- Proponer los aspectos de mejora en el proceso identificando los errores cometidos.

**CE4.8** A partir de un supuesto práctico en el que se aporte información debidamente caracterizada de una muestra de clientes potenciales, y posibles acciones comerciales:

- Identificar las características de los clientes potenciales siguiendo un criterio de relevancia para las acciones comerciales.
- Realizar las consultas precisas en las aplicaciones informáticas disponibles -bases de datos, CRM, u otras-, introduciendo los datos disponibles de los clientes potenciales.
- Detectar las necesidades de aseguramiento.

- Relacionar a los diferentes clientes potenciales con las acciones comerciales que se ajusten a sus necesidades de aseguramiento.

**C5:** Aplicar las técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros, para su mantenimiento y la consecución de la venta cruzada, complementaria y sustitutiva, utilizando soportes informáticos.

**CE5.1** Describir las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros.

**CE5.2** Identificar los datos de interés de la cartera de clientes 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-.

**CE5.3** 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.

**CE5.4** A partir de un supuesto de fidelización de clientes 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.

**CE5.5** Especificar las características de las diferentes técnicas para la venta cruzada o por sugerencia -sustitutiva y/o complementaria-.

**CE5.6** 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.

**CE5.7** En simulaciones de relaciones comerciales de fidelización o seguimiento de clientes de seguros caracterizados en cuánto 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 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 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.
- Aplicar las técnicas de venta cruzada, sustitutiva y/o complementaria de acuerdo con las características del cliente, y la cartera de seguros propuesta.
- Elaborar informes comerciales que incluyan las conclusiones de la información obtenida del desarrollo de la acción de fidelización o seguimiento.

**C6:** Aplicar los métodos de seguimiento y control del desarrollo de las diferentes tipos de acciones comerciales de seguros y/o reaseguros.



**CE6.1** Identificar los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales de seguros y reaseguros.

**CE6.2** 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-.

**CE6.3** Precisar las características de los diferentes informes de presentación de resultados, y consecución de objetivos de las acciones comerciales en cuanto a contenido y estructura.

**CE6.4** Ante una simulación tipo de una acción comercial llevada a cabo:

- 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 del sector y entorno asegurador en el sistema financiero

Sistema financiero español: Características, estructura y evolución. Análisis de los elementos y funciones del sistema financiero. Organismos oficiales y privados del sector de seguros y reaseguro. Normativa general del sector de seguros. Clasificación y organización de las entidades y canales de distribución aseguradoras y reaseguradoras. Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno de seguros.

### 2 Marketing y análisis operativo del mercado de seguros y reaseguros

Marketing de servicios: políticas y estrategias comerciales en el sector de seguros. Desarrollo del plan de marketing de servicios. Análisis del mercado de influencia de seguros y reaseguro: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento. El comportamiento del cliente de seguros y reaseguros. Segmentación en el mercado de seguros y

reaseguros. Análisis de la cartera de seguros y reaseguro: características diferenciadoras. Aplicación de técnicas de investigación de mercados al ámbito de seguros y reaseguros.

### 3 Organización de las acciones comerciales de promoción y venta de seguros

Definición de acciones comerciales en el ámbito de seguros. Acciones comerciales y marketing directo en los diferentes soportes. Programación de acciones comerciales en el ámbito de seguros. 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. Utilización de herramientas de gestión de la relación con el cliente en la organización de la acción comercial.

### 4 Gestión de las relaciones con el cliente de seguros y reaseguro

Prospección y análisis de cartera de clientes. Aplicación de acciones de seguimiento y fidelización de clientes de seguros. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción. Preparación y desarrollo de contactos comerciales con clientes de seguros: visitas, entrevistas presenciales o telefónicas, llamadas, otras. Utilización de herramientas de gestión de la relación con el cliente en la organización de la gestión de clientes. Aplicación de criterios de calidad de servicio en la relación con el cliente.

### 5 Seguimiento y control de las acciones comerciales

Aplicación de procedimientos control en el desarrollo de acciones comerciales. 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 entidades de seguros que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado/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

### Control de la gestión de pólizas y siniestros

Nivel:	3
Código:	MF2179_3
Asociado a la UC:	UC2179_3 - Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar y valorar riesgos no estandarizados comprobando los datos de las propuestas de seguros recibidas y su adecuación a la normativa vigente.

**CE1.1** Analizar el procedimiento de aceptación de riesgos no estandarizados describiendo sus fases y elementos principales en función de la normativa vigente.

**CE1.2** Definir las principales causas que dan lugar a la no aceptación de un riesgo no estandarizado por las entidades aseguradoras argumentando sobre los efectos que puede acarrear la aceptación de un riesgo de este tipo.

**CE1.3** Explicar el procedimiento aplicable por las entidades en los casos de no aceptación de riesgos no estandarizados en función de la normativa vigente.

**CE1.4** Identificar, a partir de los datos suministrados en una petición de aceptación de un riesgo, los datos que caracterizan a un riesgo no estandarizado.

**CE1.5** Definir los distintos elementos que componen la tarifa del riesgo describiendo cada uno de los mismos a fin de su utilización en riesgos no estandarizados.

**CE1.6** Analizar los distintos elementos que componen la prima a fin de realizar su cálculo manualmente en riesgos no estandarizados.

**CE1.7** A partir de supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre análisis y valoración de riesgos de las solicitudes de seguros no estandarizados:

- Comprobar la adecuación de la propuesta recibida con las normas de contratación de la entidad en función de la normativa vigente.

- Analizar las características personales de los clientes y la información relativa a la valoración del riesgo, teniendo en cuenta su adecuación a la petición del riesgo solicitado.

- Seleccionar las solicitudes de seguros que cumplen las condiciones establecidas por la entidad según la información proporcionada en el supuesto.

- Explicar las causas de devolución de las solicitudes de seguros no aceptadas en función de los datos de las peticiones y de los parámetros de la entidad establecidos en el supuesto.

**CE1.8** A partir de supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre análisis y valoración de riesgos de las solicitudes de seguros no estandarizados:

- Comprobar y argumentar, a partir de los datos suministrados en la petición, que se trata de un riesgo no estandarizado

- Aplicar manualmente la tarifa, adecuándola a las características del riesgo no estandarizado

- Calcular manualmente la prima total del seguro adecuándola al riesgo no estandarizado

**C2:** Interpretar distintos tipos de pólizas de seguro comprobando la corrección de los datos de las mismas y el seguimiento del procedimiento establecido.

**CE2.1** Describir las distintas fuentes de información que se pueden utilizar para verificar la veracidad de los datos personales suministrados en los distintos tipos de pólizas.

**CE2.2** Identificar las distintas fases en el procedimiento de la elaboración de una póliza y los errores tipo que se pueden producir en cada una de ellas.

**CE2.3** Identificar los problemas generados por la utilización de datos incorrectos, bien por culpa del asegurado, bien por culpa de la entidad, en la aceptación del riesgo y las posibles vías de solución a los problemas planteados.

**CE2.4** Identificar los problemas generados por la incorrecta aplicación y cálculo de las tarifas y las primas en la aceptación del riesgo, para la entidad y para el asegurado, y las posibles vías de solución a los problemas planteados.

**CE2.5** A partir de supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre la supervisión riesgos aceptados:

- Identificar datos incorrectos del cliente en la póliza utilizando distintas fuentes de información y los problemas que puede generar esta incorrección en la aceptación del riesgo.
- Comprobar la adecuación de la tarifa de riesgo aplicada utilizando un tarificador electrónico o manual e identificar los problemas que puede generar la incorrección en la aplicación de la tarifa.
- Verificar la corrección de los importes de las primas en función de las garantías contratadas a través de la información facilitada en el supuesto e identificar los problemas que puede generar la incorrección en el cálculo de la prima.
- Enumerar vías de solución a los problemas anteriores

**C3:** Analizar distintos tipos de pólizas de reaseguro comprobando la naturaleza del riesgo contratado, la corrección de los datos de las mismas y el seguimiento del procedimiento establecido.

**CE3.1** Enumerar los distintos tipos de reaseguros existentes.

**CE3.2** Distinguir el procedimiento de aceptación de un seguro y un reaseguro por parte de una compañía tipo.

**CE3.3** Definir las principales causas que dan lugar a la no aceptación de un reaseguro así como las principales consecuencias de la aceptación de un reaseguro de este tipo.

**CE3.4** Explicar el procedimiento a seguir en la no aceptación de un reaseguro.

**CE3.5** Analizar las ventajas de la utilización del reaseguro en el equilibrio de riesgos por parte de las compañías de seguros.

**CE3.6** A partir de supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre análisis y valoración de reaseguros

- Diferenciar riesgos asegurables de riesgos reasegurables.
- Explicar las ventajas y beneficios de que tiene para la compañía tipo el reaseguro planteado.
- Comprobar la adecuación de la propuesta con las normas de contratación de la entidad en función de la normativa vigente.
- Analizar las características de la compañía de seguros clientes y la información relativa a la valoración del riesgo, teniendo en cuenta su adecuación a la petición del reaseguro solicitado.
- Explicar las causas de devolución de la solicitud de reaseguro no aceptada en función de los datos de las peticiones y de los parámetros de la entidad establecidos en el supuesto.

**C4:** Aplicar los procedimientos de revisión y supervisión de expedientes de siniestros no estandarizados, identificando las causas de inmovilización de siniestros o insuficiencia de reservas y protocolos de actuación tipo.

**CE4.1** Explicar el proceso de calidad a seguir en la revisión de la gestión de un expediente de siniestros abierto.

**CE4.2** Diferenciar las causas de inmovilización de siniestros y de insuficiencia en las reservas, y el tipo de medidas correctoras que proporcionen una resolución a los mismos de acuerdo con una gestión de calidad y la normativa vigente.

**CE4.3** A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información suficientemente caracterizada de la actuación de la entidad en caso de siniestro, aplicar el protocolo de actuación de la entidad para aquellos siniestros que tienen establecida una solución favorable.

**CE4.4** Explicar las principales razones de la protección contra el fraude en la liquidación de siniestros argumentando sobre los efectos que el fraude puede ocasionar a la entidad y al asegurado.

**CE4.5** Diferenciar las características de los siniestros asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros en función de los intereses asegurados y en virtud de la normativa vigente.

**CE4.6** Definir el procedimiento a seguir en caso de detección de fraude en la gestión y liquidación del siniestro.

**CE4.7** Especificar el procedimiento a seguir en caso de intervención del Consorcio de Compensación de Seguros en la liquidación de un siniestro.

**CE4.8** A partir de supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre la supervisión de la gestión de siniestros:

- Comprobar la adecuación de los datos del siniestro con las normas de gestión de siniestros de calidad de la entidad, proporcionados en el supuesto, así como su adecuación a la normativa vigente de lucha contra el fraude.
- Diferenciar aquellos siniestros que son objeto de cobertura por parte de la compañía de aquellos que cubren riesgos asumibles por el Consorcio de Compensación de seguros.
- Establecer los trámites a realizar entre la entidad y el Consorcio en caso de siniestro, en función de los datos proporcionados en el supuesto.
- Identificar aquellos comunicados de siniestros origen de fraude, en función de la normativa vigente y los datos proporcionados en el supuesto.
- Proponer las actuaciones a ejecutar en caso de detección de fraude en un siniestro.
- Identificar causas en la inmovilización de los siniestros e insuficiencias en las reservas
- Argumentar las mejores soluciones a las inmovilizaciones de siniestros e insuficiencia de reservas de acuerdo con una gestión de siniestros de calidad

**CE4.9** Resumir los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la supervisión de expedientes de siniestros.

**CE4.10** Enumerar los criterios de seguridad y salud que deben ser utilizados en la supervisión de expedientes de siniestros.

**C5:** Aplicar los procedimientos de gestión de reparadores y proveedores identificando las condiciones de prestación de servicios y comprobando el tiempo y forma de su ejecución.

**CE5.1** Identificar los distintos procesos de selección que las compañías pueden utilizar a fin de firmar acuerdos con los mejores proveedores y reparadores.

**CE5.2** Identificar cláusulas en los acuerdos con proveedores y reparadores que redunden en una gestión óptima de los mismos.

**CE5.3** Analizar las consecuencias de un incumplimiento en los acuerdos con proveedores y reparadores en cuanto a tiempo de ejecución y forma de ejecución.

**CE5.4** Argumentar sobre la necesidad de verificar las cuantías o costes de reparaciones explicando los efectos sobre los intereses del asegurado y de la entidad originados por una incorrecta valoración de la cuantía de los mismos.

**CE5.5** Explicar las diferentes técnicas existentes para rebatir las objeciones más habituales de los clientes o reparadores en supuestos de discrepancia en la cuantía de los costes de reparación.

**CE5.6** Ante un supuesto de simulación en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de proveedores o reparadores:

- Diseñar un proceso de selección con la finalidad de firmar acuerdos con los mejores proveedores y reparadores
- Analizar las ofertas presentadas por los reparadores.
- Diseñar un acuerdo con proveedores o reparadores donde se especifique los límites de la cuantía o costes de reparación, tiempo de ejecución y forma de acuerdo con una gestión óptima de los mismos
- Resolver dudas, confusiones y objeciones surgidas con los proveedores o reparadores.
- Analizar las desviaciones en cuanto a coste de la reparación, tiempo y forma de ejecución
- Reflejar en el desempeño profesional la imagen corporativa
- Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de los criterios de confidencialidad y seguridad en relación con los proveedores y reparadores.

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

C1, C2, C3, C4 y C5 respecto de todos sus CE.

### 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 Análisis y valoración de riesgos

Tipos de riesgos. Procedimientos de análisis y valoración de riesgos. Procedimiento de selección de riesgos no estandarizados: Requisitos para la selección de riesgos. Fases del procedimiento. Procedimiento de devolución de solicitudes: Causas de la devolución de solicitudes. Fases del procedimiento. Tarifación de riesgos no estandarizados La prima en los riesgos no estandarizados: Elementos y cálculo.

## 2 Análisis e interpretación de pólizas de seguros y reaseguros

Verificación del cálculo de primas en riesgos no estandarizados: Objetivo y principales sistemas de verificación. Verificación de la aplicación de tarifas de las pólizas de seguros de personas y contra daños, en riesgos no estandarizados: Principales sistemas de verificación. Efectos de la incorrecta aplicación de tarifas y cálculo de primas. Verificación de los datos personales de los clientes: Causas que originan la necesidad de verificación. Principales técnicas de verificación. Procedimiento de solución de problemas en la verificación de datos, cálculo de primas y tarificación. El reaseguro: tipos de riesgos reasegurables. Utilización del reaseguro en el equilibrio de riesgos por parte de las compañías.

## 3 Supervisión y control de expedientes de siniestros

Procedimiento de revisión y supervisión de expedientes de siniestro. Inmovilización de siniestros: Procedimiento. Causas y efectos de la inmovilización. Detección del fraude en seguros: causas, tipos y actuaciones de gestión. Protección contra el fraude en la liquidación de siniestros: Procedimiento a seguir en supuestos de detección de fraude. Principales causas y efectos del fraude. Tramitación de siniestros consorciables: Consorcio de Compensación de seguros, funciones. Intervención del Consorcio de Compensación de Seguros en la liquidación del siniestro: Causas y procedimiento de intervención. Detección de falta de reservas: causas y procedimiento de intervención. Protección de la información en la supervisión de expedientes de siniestros: Criterios de confidencialidad y seguridad. Gestión de recobros. Motivación de la falta de cierre de expedientes de siniestros: vías de resolución.

## 4 Gestión de proveedores y reparadores en la asistencia derivada de la tramitación de siniestros

Selección de proveedores y reparadores de siniestros. Condiciones y acuerdos en la prestación de servicios de los proveedores y reparadores de siniestros. Evaluación y control de la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros. El incumplimiento en acuerdos con proveedores y reparadores de siniestros: vías de solución. Gestión de calidad en los procesos de indemnización y reparación de siniestros.

## 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 supervisión y apoyo en la gestión de pólizas y siniestros, 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 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 9

### Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros

Nivel:	3
Código:	MF2177_3
Asociado a la UC:	UC2177_3 - Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar las funciones y la estructura organizativa del área comercial y de los distintos canales de distribución de una organización de seguros y/o reaseguros tipo.

**CE1.1** Describir la estructura organizativa de una entidad de seguros y/o reaseguro, y en particular del área comercial, especificando las relaciones básicas entre los elementos que la componen.

**CE1.2** Explicar las características e importancia de la función comercial dentro las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras.

**CE1.3** Analizar las características y usos de los distintos canales de comercialización y distribución de seguros y reaseguros -red agencial, red de mediadores, venta directa telefónica, distribución por grandes superficies, venta on-line y off-line, u otras-.

**CE1.4** En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan diferentes áreas de actuación y objetivos comerciales:

- Analizar las funciones requeridas para la consecución de los objetivos comerciales.
- Describir a través de organigramas la organización del área comercial.
- Determinar los canales de distribución idóneos en función de las áreas de actuación determinadas.

**CE1.5** Explicar la importancia de la red de mediadores dentro del proceso de comercialización de una entidad de seguros y/o reaseguros en supuestos debidamente caracterizados.

**CE1.6** Distinguir las distintas clases de mediadores de seguros y reaseguros identificando sus características, tipo de vinculación, funciones y obligaciones de acuerdo con la normativa vigente.

**C2:** Analizar la organización de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los distintos tipos de canales de distribución.

**CE2.1** Identificar las necesidades de personal, materiales y presupuestarias en los distintos canales de distribución, así como sus características básicas para la consecución de objetivos comerciales.

**CE2.2** Identificar las características de los distintos sistemas de remuneración a la red de mediación -premios, comisiones, otros-, así como los procedimientos de formalización.

**CE2.3** En un supuesto convenientemente caracterizado de implantación de una red de mediación para la consecución de unos objetivos comerciales definidos:

- Identificar los objetivos comerciales definidos en función del área de actuación y tipo de clientes propuestos.
- Calcular el tamaño de la red de mediadores y necesidades materiales y de personal de acuerdo con los objetivos comerciales y recursos disponibles propuestos.
- Asignar los objetivos y recursos necesarios para su consecución a los distintos integrantes de la red de mediación.
- Establecer las condiciones de retribución y jornada laboral efectiva que permitan la consecución de los objetivos comerciales -flexible, continua, por horas, por objetivos, comisiones, otras-.
- Proponer el organigrama de relaciones y procedimientos de comunicación entre los distintos elementos de la red de mediación.

**C3:** Aplicar las técnicas de determinación y selección de equipos de venta de seguros y/o reaseguros para distintos canales de distribución, en una estructura organizativa, objetivos comerciales y ámbito de actuación definidos.

**CE3.1** Identificar las necesidades de recursos humanos en los distintos canales de distribución, así como sus características básicas para la consecución de los objetivos comerciales.

**CE3.2** Describir el perfil profesional de las personas que han de ocupar los distintos puestos en la comercialización de seguros y/o reaseguros en función del canal de distribución, tipos de clientes y objetivos comerciales determinados.

**CE3.3** Identificar las principales fuentes de reclutamiento del personal y entidades de los canales de distribución de seguros y/o reaseguros.

**CE3.4** Explicar las fases y técnicas habituales en los procesos de captación y selección del personal o entidades que han de integrar los canales de distribución de seguros y/o reaseguros -entrevistas, dinámica de grupos, otros-.

**CE3.5** En un supuesto debidamente caracterizado de simulación de un proceso de captación y selección de equipos de ventas:

- Determinar las fuentes para la captación de personal.
- Aplicar las técnicas idóneas de acuerdo con el perfil profesional definido -entrevista, dinámica de grupos, u otras- utilizando los argumentos, preguntas u otros recursos convenientes.
- Explicar los errores observados en el proceso de selección, y las propuestas de mejora.
- Proponer a las personas cuyo perfil cumple los requisitos del perfil profesional definido argumentando las razones de la selección.

**C4:** Aplicar las técnicas de comunicación y pedagógicas en procesos de información/formación de equipos de venta de diferentes canales de distribución, de entidades de seguros y reaseguros determinadas.

**CE4.1** Describir los factores clave en la transmisión de conocimientos a los equipos de ventas de los diferentes canales de distribución de seguros y reaseguros -necesidad de información y dominio de aspectos técnicos y procesos de seguros y reaseguro, normativa aplicable, habilidades sociales, valores de la entidad, u otros-.

**CE4.2** Identificar a partir de planes o programas formativos dirigidos a equipos de ventas de seguros de los diferentes canales de distribución, los distintos tipos de objetivos y contenidos de las acciones formativas.

**CE4.3** Relacionar los distintos medios y recursos de transmisión de conocimiento y ayuda comercial, de los equipos de ventas en sus distintos soportes -presencial, telefónica, por Internet, intranet u otros-.

**CE4.4** Describir las características de las técnicas de comunicación y habilidad social orientadas a los procesos de enseñanza-aprendizaje en los distintos soportes -presencial, por Internet, u otros-.

**CE4.5** Identificar las características de los distintos medios masivos en la comunicación grupal - conferencias, seminarios, entrevistas, otras-.

**CE4.6** Proponer instrumentos y criterios de evaluación de la eficacia de los procesos de información/formación.

**CE4.7** A partir de una simulación real de transmisión de información técnica de seguros, e impartición de un bloque de contenido formativo, a equipos de ventas debidamente caracterizados:

- Identificar los objetivos que se pretenden alcanzar.
- Proponer los recursos necesarios para llevar a cabo la acción de formación o información.
- Preparar los contenidos idóneos en función de las características dadas del equipo de ventas.
- Secuenciar el tiempo disponible entre los distintos contenidos a exponer.
- Exponer oralmente los contenidos de forma clara y precisa, asegurando la comprensión de los interlocutores, y aplicando las técnicas de comunicación convenientes.
- Resolver las dudas planteadas.
- Explicar los errores cometidos y, en su caso, las propuestas de mejora.
- Proponer los instrumentos y criterios de evaluación de la eficacia del proceso de información/formación idóneos.

**C5:** Analizar los estilos de liderazgo, y las técnicas de motivación de equipos comerciales, habituales en la coordinación y comunicación con equipos de ventas de seguros privados, en distintos canales de distribución.

**CE5.1** Identificar los distintos estilos de dirección aplicables a un equipo de trabajo explicando sus características principales.

**CE5.2** Identificar las técnicas y pautas de motivación en función de los distintos perfiles y circunstancias de los equipos de ventas, en los diferentes canales de distribución de seguros y reaseguros privados.

**CE5.3** Describir las competencias personales del puesto: comunicar, empatizar, escuchar, ofrecer confianza y fiabilidad, asumir riesgos, ser tolerante ante la frustración, tener control del estrés, ser equilibrado, ser ecuánime y tomar decisiones, u otras relacionadas.

**CE5.4** En un supuesto suficientemente caracterizado de selección de personal y aplicación de incentivos según las capacidades y competencias dadas:

- Realizar la selección de personal en un entorno competitivo, explicando la idoneidad del estilo de liderazgo ejercido por los seleccionados.
- Detectar la correlación entre estilos de liderazgo y motivaciones profesionales y personales.
- Establecer diferentes tipos de incentivos de acuerdo con los estilos de liderazgo y motivadores detectados.
- Aplicar el sistema de incentivos idóneo según las capacidades de los seleccionados, explicando las consecuencias de su aplicación.

**CE5.5** En supuestos convenientemente caracterizados de transmisión de objetivos comerciales a alcanzar en distintas situaciones -objetivos iniciales, falta de consecución de objetivo u otras-:

- Definir con anticipación el propósito del mensaje a transmitir y la forma o soporte de realización.
- Seleccionar el canal de transmisión de acuerdo con el mensaje establecido.

- Transmitir los objetivos comerciales con claridad garantizando la retención y comprensión de los mismos.
- Aplicar las técnicas de motivación implicando a los interlocutores en la propia exposición.
- Explicar la importancia de conseguir el compromiso de los equipos de ventas con los objetivos establecidos.

**C6:** Analizar planes de acción comercial, prospección y actividades de equipos de ventas de diferentes canales de distribución de seguros y reaseguros, de acuerdo con unos objetivos y presupuestos definidos, y determinando el grado de coordinación existente.

**CE6.1** Describir los principales objetivos de grupo e individuales, y medios para su consecución, en los planes comerciales, de prospección y de actividad de los equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros.

**CE6.2** Identificar los ratios e indicadores en la fijación y reparto de objetivos de rendimiento -venta, nueva producción, mantenimiento o crecimiento de la cartera de clientes, u otros- del equipo de ventas.

**CE6.3** Explicar las ventajas e inconvenientes de la gestión por objetivos a partir de las características de distintas entidades de seguros.

**CE6.4** Identificar las características, ventajas y beneficios de las acciones comerciales, de prospección y de actividad de acuerdo con las distintas tipologías de clientes y de productos de seguro.

**CE6.5** En un supuesto convenientemente caracterizado de asignación de objetivos de rendimiento en un área de actuación determinada entre distintas entidades de la red de mediación:

- Calcular los ratios e indicadores idóneos para la asignación de objetivos -potencial de crecimiento, incrementos respecto a los objetivos del año anterior, índices estadísticos, otros-.
- Asignar los objetivos de rendimiento de acuerdo con los resultados de los ratios e indicadores.
- Definir el tipo y número de acciones para cada equipo de ventas en función de los objetivos asignados, y las características de su cartera de clientes y zona de actuación.
- Asignar los plazos a las distintas acciones comerciales de acuerdo con los objetivos establecidos.
- Elaborar el documento escrito que recoja la programación de actividades individuales para cada miembro de la red de mediación con las herramientas informáticas idóneas.

**CE6.6** Distinguir las distintas partidas que integran el presupuesto de ventas, mantenimiento y explotación de la cartera de clientes, y los métodos de estimación o previsión de los mismos.

**CE6.7** En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proponen unos objetivos comerciales, y unos datos intermedios de la ejecución de las acciones comerciales planificadas:

- Realizar las previsiones de venta, de nueva producción, y mantenimiento de la cartera de cliente aplicando los métodos de estimación idóneos.
- Elaborar el presupuesto de ventas, mantenimiento y explotación de la cartera de clientes. teniendo en cuenta los datos propuestos.
- Reasignar los objetivos inicialmente propuestos compensando las carteras de clientes de acuerdo con los datos intermedios definidos.

**C7:** Aplicar procedimientos de control y evaluación del desarrollo de acciones comerciales, y consecución de objetivos de los equipos de venta en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros.

**CE7.1** Precisar el concepto de seguimiento y control de la gestión comercial, y sus objetivos.

**CE7.2** Describir los sistemas y procedimientos de seguimiento del desarrollo y resultados de las acciones comerciales de los equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros.

**CE7.3** Identificar los ratios de análisis e indicadores de actividad de los resultados de las acciones comerciales y de la gestión de la cartera de clientes.

**CE7.4** Explicar las ventajas de la aplicación de un sistema de seguimiento y control de la acción comercial.

**CE7.5** Elaborar un diagrama del proceso de control de gestión de una entidad aseguradora tipo.

**CE7.6** A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada de una hipotética red de mediación:

- Calcular los indicadores y/o ratios de crecimiento, rentabilidad, productividad, rapidez en cobro de recibos, otras.
- Cuantificar las desviaciones de los ratios con los objetivos establecidos.
- Proponer las medidas correctoras idóneas a las desviaciones detectadas.

**CE7.7** A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre informes de gestión diferenciados de varias entidades aseguradoras, deducir los ratios y la efectividad de sus políticas comerciales desarrolladas.

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

C2, C3, C4, C6 y C7 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 Organización y selección de equipos de venta en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros privados

Organización de las entidades aseguradoras y reaseguradoras: organigrama, funciones, área comercial. Distribución comercial en entidades de seguros y reaseguro: canales de distribución. Mediación en seguros y reaseguro privados: Clasificación, características y obligaciones de mediadores. Aplicación normativa a la mediación de seguros. Organización de equipos de ventas de seguros y reaseguros: dimensión y recursos. Captación y selección de recursos humanos para

equipos de ventas de seguros y reaseguros. Remuneración de los equipos de venta de seguros y reaseguros.

## 2 Formación e instrucción de los equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros

Tipos de contenidos formativos: Teóricos, prácticos y de profesionalidad. Modelos y técnicas de programación de contenidos: Determinación de los contenidos de la acción formativa, adecuación del tiempo al desarrollo del programa. Estrategias metodológicas en la formación para los distintos canales de distribución. Estilos de comunicación didáctica: características, elementos y proceso. Los recursos didácticos en la formación de los equipos de ventas en los distintos canales de distribución. Proceso de enseñanza aprendizaje: Diferencia entre medio, recurso y material. Criterios de selección y elaboración.

## 3 Liderazgo y motivación de equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros

Aplicación de estilos de dirección y/o liderazgos: estilos, teorías, enfoques. Estilos de influencia. Toma de decisiones. Motivación de equipos de ventas de seguros y reaseguros: teorías y estrategias de motivación. Sistemas de incentivos. Asertividad y confrontación. Procesos de liderazgo y motivación: Comunicación formal e informal. Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de equipos de trabajo y reuniones. Fuentes de conflicto entre la entidad y los mediadores.

## 4 Planificación de acciones comerciales de equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros

Organización de equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros. Asignación de vendedores por zonas, clientes u otros parámetros. El plan de acción comercial, prospección y actividad del equipo de ventas: fijación de objetivos y acciones concretas. Elaboración de previsiones de ventas y prospección comercial. El seguimiento de objetivos comerciales. Sistemas de retribución por objetivos.

## 5 Supervisión y control de equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros

Técnicas de supervisión Técnicas de control interno: Indicadores y ratios de control Ratios de control Evaluación del trabajo en equipo: conceptos, ratios y métodos de evaluación.

### 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 definición, formación y supervisión a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros, 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 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 10

### Atención técnica a los distribuidores de seguros

Nivel:	3
Código:	MF2177_3
Asociado a la UC:	UC2177_3 - Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros
Duración (horas):	60
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de información sobre campañas comerciales diseñadas por entidades a una red de distribución, cumpliendo con los objetivos de las mismas.

**CE1.1** Describir los medios utilizados para la difusión de campañas a los canales de distribución, explicando sus ventajas e inconvenientes.

**CE1.2** En un supuesto práctico de seguimiento comercial y de "marketing" sobre unos objetivos fijados:

- Esquematizar los grados de cumplimiento en los parámetros, estableciendo porcentajes e indicaciones de su evolución.
- Confeccionar modelos de comunicación para realizar su seguimiento, precisando la situación en la que se encuentra.
- Valorar los resultados obtenidos de forma argumentada, proponiendo cambios para mejorarlos.

**CE1.3** En un supuesto práctico de campañas comerciales diseñadas por la entidad a la red de distribución:

- Proponer acciones correctoras a transmitir a la clientela interna, mediante modelos de comunicación.

**C2:** Aplicar técnicas de comunicación en la atención de la red de distribución, resolviendo dudas y derivando, si procede, a otros departamentos.

**CE2.1** Citar las técnicas de comunicación, indicando las reglas que se han de aplicar en el contacto con distribuidores.

**CE2.2** Confeccionar una lista con las características de la escucha activa, definiendo las peculiaridades en la comunicación con la red de distribución en función de los diferentes canales.

**CE2.3** En un supuesto práctico de información al distribuidor de una nueva campaña para un producto de seguros:

- Redactar una comunicación, informándole de una promoción especial.

**CE2.4** Crear una lista de preguntas de los distribuidores y sus respuestas, contemplando los distintos tipos de seguros.

**CE2.5** En un supuesto práctico de atención de consultas complejas al distribuidor:

- Identificar aquellas que requieran diferimiento, sugiriendo los medios de investigación o responsables a los que consultar y estableciendo tiempos máximos de respuesta.

**CE2.6** Resumir criterios de confidencialidad y de protección de datos personales que deben ser utilizados en las comunicaciones con distribuidores.

**CE2.7** Enumerar criterios de seguridad y salud laboral que deben ser utilizados en la tramitación administrativa de recibos devueltos de la clientela.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.3 y CE2.5.

### Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cortesía, respeto y discreción.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

## Contenidos

### 1 Acciones comerciales en el mercado de seguros

La clientela interna en seguros: diferenciación y consecuencias en su tratamiento.

Competencias y habilidades de los profesionales del seguro en el entorno actual.

Análisis del punto de partida en la organización aseguradora: análisis inicial, objetivos, estrategias y acciones a realizar. Retos y oportunidades. Gestión de recursos humanos.

### 2 Acciones de "marketing" en el mercado de seguros

"Marketing": tipos, funciones, procesos y elementos. Su relación con las actividades comerciales, administrativas y técnicas de la entidad.

El Plan de "marketing": funciones y estructura. "E-marketing".

CRM ("Customer Relationship Management") y otras herramientas de apoyo en los objetivos de la entidad. Función y ventajas.

Medición de la efectividad de la actividad comercial y de "marketing". Fijación de indicadores del éxito y su comunicación.

Fórmulas de asignación de objetivos comerciales y de "marketing".

Técnicas de coordinación de equipos interdepartamentales.

## 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 la atención técnica a los distribuidores de seguros, 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 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.