

I. Disposiciones generales

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

22396 REAL DECRETO 2028/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de comercial de seguros.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar la mejor coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto del Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emisión de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de comercial de seguros, perteneciente a la familia profesional de Seguros y Finanzas y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de

la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2, del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe de las Comunidades Autónomas que han recibido el traspaso de la gestión de la formación profesional ocupacional y del Consejo General de la Formación Profesional, a propuesta del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 6 de septiembre de 1996,

DISPONGO:

Artículo 1. *Establecimiento.*

Se establece el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de comercial de seguros, de la familia profesional de Seguros y Finanzas, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2. *Especificaciones del certificado de profesionalidad.*

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el anexo I.

2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el anexo II, apartados 1 y 2.

3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje, figuran en el anexo II, apartado 4.

Artículo 3. *Acreditación del contrato de aprendizaje.*

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según el ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. *Adecuación al Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional.*

Los centros autorizados para dispensar la formación profesional ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y

equipos, recogidos en el anexo II, apartado 4, de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. *Facultad de desarrollo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Palma de Mallorca a 6 de septiembre de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales,

JAVIER ARENAS BOCANEGRA

ANEXO I

REFERENTE OCUPACIONAL

1. Datos de la ocupación

- a) Denominación: comercial de seguros.
- b) Familia profesional: Seguros y Finanzas.

2. Perfil profesional de la ocupación

a) Competencia general: comercializar y vender productos y servicios de seguros, efectuando el asesoramiento técnico al cliente durante la vigencia del contrato, la gestión de la cartera de clientes, el control de gestión y el seguimiento de la red agencial de la compañía.

b) Unidades de competencia:

1. Prospeccionar clientes y gestionar la venta de productos.
2. Gestionar y asesorar a los clientes de forma personalizada.
3. Controlar y organizar la gestión y la red agencial.

c) Realizaciones profesionales y criterios de ejecución:

Unidad de competencia 1: prospeccionar clientes y gestionar la venta de productos

REALIZACIONES PROFESIONALES

CRITERIOS DE EJECUCIÓN

Estudiar las características del mercado al que se dirige, recabando todo tipo de información disponible, al objeto de orientar su actividad hacia las necesidades reales de sus potenciales clientes.

Consultando estadísticas oficiales sobre movimientos y características de la población, así como sobre la actividad económica de la zona. Obteniendo información sobre la implantación de nuevas entidades, cantidad y calidad de los abonados al teléfono y fax, cantidad e importancia de las actividades asociativas en la zona, etc.

Manteniéndose al día de los cambios que se producen en su entorno, ya sean éstos económicos o sociales.

Identificando y conociendo la actividad de la competencia, tanto en cuanto a cantidad como a calidad.

Buscar e identificar los posibles candidatos a clientes, confeccionando un fichero basado en toda la información que pueda obtenerse, para optimizar al máximo las posibilidades de aceptación de los productos ofrecidos por el agente o comercial.

Identificando nuevas necesidades de aseguramiento a través de la lectura sistemática de la prensa y publicaciones locales, para ampliar la red de clientes.

Relacionándose con asociaciones y clubes que puedan ser interesantes por su actividad o su número de abonados.

Conectando con personas claves en empresas especializadas en determinados sectores de actividad.

Utilizando a los propios clientes como fuente de información y referencia.

Iniciar contactos con los futuros posibles clientes, previamente elegidos y estudiados, resaltando la óptima adecuación entre los productos ofrecidos y sus necesidades de aseguramiento, al objeto de concretar el máximo de operaciones.

Estableciendo una comunicación eficaz, fruto de la técnica aprendida y del desarrollo de las propias aptitudes innatas.

Apoyándose en la publicidad, ya sea de la entidad aseguradora o del propio agente local.

Utilizando toda la información que hemos obtenido sobre el candidato y su actividad.

Demostrando un conocimiento profundo del producto que se ofrece y de las necesidades que cubre.

Respondiendo con eficacia y prontitud a todas las consultas y dudas que se susciten en el curso de las entrevistas.

Elaborar y defender un proyecto de seguro, estudiando las necesidades del futuro cliente, al efecto de concretar la perfección del contrato.

Resaltando las virtudes del producto ofrecido frente a los de la competencia.

Desplazándose a la situación del riesgo para efectuar la correcta valoración del mismo.

Adaptando las normas de la compañía en materia de contratación a las necesidades del cliente.

Efectuando las consultas que sean necesarias a la Dirección comercial de la compañía o a sus superiores.

Redactando un proyecto detallado y exhaustivo, en el que se contemplen todas las posibles alternativas de aseguramiento.

Explicando el proyecto al cliente y resolviendo todas las dudas que éste le plantee.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>Formalizar el contrato, concretando las condiciones del seguro, para poder incluir el mismo en la cartera de la compañía.</p>	<p>Redactando la solicitud de seguro, siguiendo las normas de la compañía y consignando todas las características del riesgo. Ocupándose de que se realicen todos los reconocimientos médicos, peritajes, etc. que prescribe la compañía para la contratación de ciertos seguros. Controlando los plazos de recepción de la póliza formalizada y la correspondencia de ésta con el seguro solicitado. Llevando a cabo la perfección de contrato, al entregar el mismo al cliente y percibir de éste el cobro de la prima correspondiente.</p>

Unidad de competencia 2: gestionar y asesorar a los clientes de forma personalizada

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>Mantener actualizadas las pólizas de los clientes, efectuando las modificaciones que sean precisas, para garantizar la adecuación del riesgo a las condiciones del contrato.</p> <p>Asesorar al cliente en la tramitación de siniestros, actuando como mediador entre éste y la compañía, para garantizar una óptima atención al asegurado en el momento en que más lo necesita y valora.</p> <p>Confeccionar y mantener el fichero de cliente, actualizando constantemente los datos, al objeto de conocer los cambios que pueden producirse en las necesidades de aseguramiento del cliente y dar respuesta a las mismas.</p> <p>Mantener y gestionar la cartera, efectuando las gestiones de cobro y actualización de los recibos de prima, para mantener la cobertura de los riesgos.</p>	<p>Revisando periódicamente los contratos de los clientes para valorar si son susceptibles de ser adaptados a las nuevas normas de contratación de la compañía. Manteniendo contacto puntual con los clientes para conocer si ha habido cambios en las condiciones del riesgo asegurado. Respondiendo a las consultas que le son formuladas por parte de los clientes o de la red comercial, con mentalidad de servicio. Proponiéndole proyectos sin ningún compromiso. Conociendo los seguros que tiene suscritos con la competencia y las condiciones de éstos.</p> <p>Asesorando al cliente en la redacción del parte de siniestro. Actuando como mediador en el cruce de informaciones entre asegurado y compañía. Cuidando que se lleven a cabo con la máxima prontitud y eficiencia las gestiones necesarias para la resolución del siniestro. Efectuando la liquidación del siniestro al cliente o estando presente cuando se realice la misma.</p> <p>Obteniendo información sobre la situación personal, familiar, económica, aficiones, etc. del cliente. Manteniendo un contacto periódico con los clientes. Proponiendo a los clientes cambios en los seguros que ya tiene suscritos o la contratación de nuevos que respondan a las necesidades de cada momento. Aprovechando la liquidación de un siniestro bien resuelto para obtener clientes potenciales.</p> <p>Comprobando que se aplican las primas correctas. Efectuando ante el cliente los cobros de las primas sucesivas Explicando y regularizando ante el cliente los extornos y prorratas generados por las modificaciones efectuadas en las pólizas.</p>

Unidad de competencia 3: controlar y organizar la gestión y la red agencial

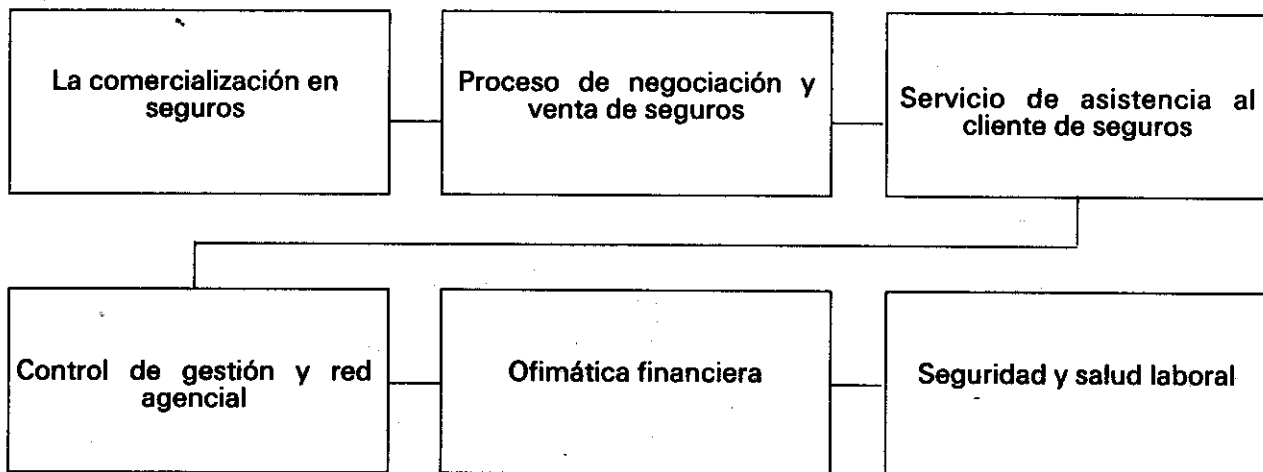
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>Efectuar liquidaciones periódicas a la compañía, regularizando los cobros y pagos efectuados en nombre de ésta, para garantizar la regularidad contractual de las pólizas.</p> <p>Revisar periódicamente los resultados de las gestiones efectuadas, mediante medios estadísticos, al objeto de valorar si debe modificarse o no la estrategia comercial.</p>	<p>Trasladando los pagos y cobros efectuados a los clientes. Haciendo efectivo el cobro de las comisiones pactadas. Devolviendo a la compañía todos los recibos de pólizas anuladas o no formalizadas. Regularizando el pago de los siniestros liquidados por cuenta de la compañía.</p> <p>Valorando el porcentaje de operaciones concretadas positivamente sobre el total de entrevistas llevadas a cabo. Controlando la evolución de los promedios mensuales de producción formalizada. Vigilando el índice de siniestralidad de la cartera. Efectuando el seguimiento estadístico del resultado de la red comercial.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>Revisar y mejorar constantemente la estrategia comercial, manteniéndose informado de las novedades que se puedan producir, al objeto de optimizar al máximo los resultados de las gestiones realizadas.</p> <p>Actuar de intermediario entre la compañía y los agentes, canalizando el flujo de información y trabajo, para facilitar la integración del agente en la red comercial de la compañía.</p>	<p>Ampliando constantemente los conocimientos formativos. Manteniéndose informado de las modificaciones legales y otras novedades que puedan surgir en el sector. Estudiando sistemáticamente las modificaciones que puedan darse en el mercado y en las estrategias de la competencia.</p> <p>Actuando ante el agente como representante de la compañía. Llevando el control de las cuentas y liquidaciones de los agentes. Trasladando la normativa generada por el departamento comercial de la compañía y velando por el cumplimiento de la misma. Organizando reuniones periódicas personales o colectivas con los miembros de la red agencial. Proponiendo y llevando a cabo campañas motivadoras. Respondiendo ante sus superiores de los resultados de la red comercial a su cargo.</p>

ANEXO II

REFERENTE FORMATIVO

1. Itinerario formativo



a) Duración:

Contenidos prácticos: 260 horas.

Contenidos teóricos: 260 horas.

Evaluaciones: 30 horas.

Duración total: 550 horas.

b) Módulos que lo componen:

1. La comercialización en seguros.
2. Proceso de negociación y venta de seguros.
3. Servicio de asistencia al cliente de seguros.
4. Control de gestión y red agencial.
5. Ofimática financiera.
6. Seguridad y salud laboral.

2. Módulos formativos

Módulo 1: la comercialización en seguros (asociado a la unidad de competencia: prospeccionar clientes y gestionar la venta de productos)

Objetivo general del módulo: identificar y aplicar las estrategias y técnicas de comercialización de seguros para optimizar la venta y la fidelización de clientes-agentes.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Identificar la estructura y la organización de la función comercial en el sector y las entidades aseguradoras.</p>	<p>Definir con precisión el concepto y la función comercial de las entidades aseguradoras. Explicar con rigor los sistemas de organización de la comercialización en el sector.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Aplicar técnicas y estrategias de marketing e investigación de mercados.</p>	<p>Asociar e interpretar los diferentes tipos de redes comerciales existentes a partir de una muestra de organigramas funcionales.</p> <p>Definir el concepto básico de marketing y sus funciones.</p> <p>Describir detalladamente las principales características de las técnicas e instrumentos de investigación e identificación de mercados.</p> <p>Enumerar los tipos de mercados potenciales a partir de una serie de estadísticas e informaciones poblacionales y económicas.</p> <p>Especificar y argumentar las ventajas de la oferta propia respecto a la oferta de productos de empresas competidoras.</p> <p>Elaborar el borrador de un folleto publicitario a partir de una caracterización previa de productos y destinatarios.</p> <p>Relacionar las nuevas necesidades de aseguramiento a partir de una muestra de clientes.</p>
<p>Aplicar estrategias de prospección de clientes-agentes.</p>	<p>Describir detalladamente el proceso modelo de prospección de clientes y su función en las estrategias de comercialización.</p> <p>Describir detalladamente y clasificar los tipos de actividades de prospección y sus operativas respectivas.</p> <p>Deducir y especificar un proceso de prospección a partir de una muestra de candidatos (entidades, empresas y particulares) en un territorio delimitado.</p> <p>Proceder a la clasificación operativa de un fichero desordenado de visitas, contactos y clientes.</p> <p>Describir detalladamente las principales tipologías de clientes y sus singularidades a tener en cuenta a la hora de su captación.</p> <p>Enumerar los errores y riesgos más usuales acometidos en actividades de prospección.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

La organización de la función comercial: principios y objetivos de la venta. Sistemas de organización de la venta y la función comercial. Puntos de obtención de producción. Los agentes afectos y sus subagentes. Equipos de productores en plaza. Vendedores asalariados. Venta directa.

Criterios básicos del seguro: definición de seguro. Definición de riesgo. Elementos personales, formales y materiales del seguro. Las tarifas. Las primas. Los productos: seguros sobre cosas y seguros sobre personas.

El marketing de servicios: principios y objetivos del marketing. Características del mercado: fuentes de información estadística. Investigación de mercados. El mercado teórico, actual, potencial y futuro. Diferenciación competitiva de la oferta.

La prospección de clientes: principios y objetivos de la prospección. Estrategias de prospección y búsqueda de clientes. Clasificación de tipos de clientes. Ficheros y bases de datos de clientes.

La organización de la función comercial: elaboración de un organigrama típico de departamento comercial. Elaboración de un organigrama de una red agencial.

Criterios básicos del seguro: confección de una solicitud o proposición de seguros. Supuestos de cálculo de primas. Supuestos prácticos de cálculo matemático.

El marketing de servicios: uso de fuentes estadísticas y de información para segmentación de mercados. Resolución de problemas prácticos de marketing. Uso de folletos y material publicitario. Supuestos prácticos de segmentación de clientes.

La prospección de clientes: dinámicas de grupo. Simulación de reuniones. Simulación de entrevistas. Ejercicio de búsqueda de clientes. Uso de ficheros y bases de datos de clientes. Resolución de prospecciones conflictivas.

Módulo 2: el proceso de negociación y venta de seguros (asociado a la unidad de competencia: prospeccionar clientes y gestionar la venta de productos)

Objetivo general del módulo: conocer y aplicar los métodos y técnicas de comunicación, negociación y venta para garantizar las estrategias comerciales de las entidades aseguradoras.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de venta.</p>	<p>Caracterizar los diferentes comportamientos y móviles de compra de los clientes de seguros.</p> <p>Describir los principios estratégicos de la comunicación en situaciones de venta de seguros.</p> <p>Identificar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje de venta en una situación específica.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Aplicar las técnicas de negociación y venta para facilitar la contratación y el aseguramiento de clientes.</p>	<p>Describir detalladamente las fases de una entrevista comercial cuyo fin sea la venta de seguros. A partir de una simulación de una serie de datos previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Preparar la entrevista comercial. Realizar la entrevista. Deducir los errores o insuficiencias de la entrevista. <p>Distinguir de forma argumentada entre la acción de vender y la acción de negociar seguros. Explicar las diferentes fases de un proceso de negociación de seguros. Describir las técnicas de negociación más habituales en la venta y contratación de productos de seguros. Utilizar la técnica de negociación adecuada en diversos casos suficientemente caracterizados. Utilizar las estrategias adecuadas a una situación de negociación difícil de seguros. Argumentar y describir el proceso de reconducción de las relaciones comerciales en una situación de negociación fallida. Presentar y argumentar técnicamente las ventajas de la oferta de productos propios:</p> <ul style="list-style-type: none"> En seguros de automóviles. En seguros del hogar. En seguros de incendio. En seguros de vida. En seguros de accidente. <p>Presentar el precio y las condiciones de contratación, contrarrestando objeciones hipotéticas en productos propios:</p> <ul style="list-style-type: none"> En seguros de automóviles. En seguros del hogar. En seguros de incendio. En seguros de vida. En seguros de accidente. <p>Cerrar la venta de diversos casos de seguros, aplicando los procedimientos establecidos por la entidad.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Técnicas de comunicación: etapas de un proceso de comunicación. La comunicación como generadora de comportamientos. Adecuación de actitudes y mensajes. La comunicación oral y no verbal. La atención telefónica.

Técnicas de negociación y venta: etapas de un proceso de negociación. Características de la negociación. Adecuación de actitudes y mensajes. Las barreras y obstáculos en la negociación. Comportamientos de compra. Análisis de necesidades del cliente. Análisis de objeciones del cliente. Estilos de persuasión. Formas de cierre de la venta.

Condiciones y características del contrato de seguros: elementos del contrato de seguro: personales, formales y reales. Diferentes modalidades de contratación. Derechos y obligaciones de las partes contratantes. Condiciones generales, particulares y especiales. La perfección, toma de efecto y duración del contrato.

Elaboración y presentación de proyectos: normas de contratación. Flexibilidad en la oferta. Técnicas de comunicación escrita. Programas de tratamiento de texto. Programas de gráficos.

Aplicación de técnicas de comunicación: simulación de tomas de contacto con clientes. Uso del lenguaje oral en situaciones específicas. Uso del lenguaje no verbal en situaciones específicas. Exposición y presentación de la empresa. Realización de llamadas telefónicas.

Aplicación de técnicas de negociación y venta: simulación de negociaciones en situaciones específicas. Uso de técnicas de negociación para una situación dada. Uso de recursos facilitadores. Simulación de situaciones específicas de venta. Uso de recursos persuasivos en la venta. Argumentación técnica de la venta. Aplicación de estilos específicos de cierre de venta.

Condiciones y características del contrato de seguros: diferenciación entre diferentes tipos de contrato. Elaboración de un contrato de seguro, identificando claramente todos los elementos personales, formales y reales necesarios. Enumeración de los diferentes tipos de cláusulas que pueden componer un contrato.

Elaboración y presentación de proyectos: redacción de proyectos de varios ramos. Modificación de proyectos ya presentados, en base a nuevas informaciones. Utilización de diversos programas de tratamiento de texto. Elaboración de gráficos. Creación de un diseño propio y distintivo para la presentación gráfica de proyectos.

Módulo 3: el servicio de asistencia al cliente de seguros (asociado a la unidad de competencia: gestionar y asesorar a los clientes de forma personalizada)

Objetivo general del módulo: aplicar los métodos y técnicas de comunicación, orientación y atención pertinentes en situaciones de asesoramiento y seguimiento de clientes y de cartera de clientes.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente de entidades aseguradoras.	Definir y argumentar con precisión el concepto de cliente. Definir y argumentar con precisión el concepto de servicio. Enumerar los elementos esenciales de una correcta atención y recepción de clientes habituales. Aplicar un tipo de conducta y un tipo de actitud ante: Una solicitud concreta de consulta. La presentación de una reclamación específica. La demanda de un cliente problemático.
Aplicar las técnicas y procedimientos de orientación y asesoramiento de clientes.	Describir y especificar los derechos de los clientes de entidades aseguradoras. Proceder al análisis de las cláusulas y describir los procesos a seguir ante una muestra de contratos. Proceder a la revisión y a la actualización de las pólizas especificando los procesos a seguir ante una serie de contratos a punto de vencer. Proceder metódicamente ante un supuesto de cambio de localización geográfica del objeto o persona asegurada. Proponer nuevos proyectos de seguros a una muestra de clientes suficientemente caracterizada.
Aplicar las técnicas y procedimientos pertinentes para gestionar la cartera de clientes.	Proceder al asesoramiento y la mediación entre el agente y la entidad. Proceder metódicamente a partir de situaciones de cambio en las necesidades de aseguramiento suficientemente caracterizadas. Regularizar los extornos y prorratas ante una modificación hipotética de pólizas. Efectuar el cobro y la actualización de recibos de prima. A partir de una muestra de pagos y demoras, comprobar la rentabilidad de los clientes.

Conocimientos teórico-prácticos:

Atención y fidelización de clientes: principios y objetivos de la atención al cliente. En concepto de fidelización. Estrategias de fidelización. Derechos del cliente. El defensor del asegurado. Consultas y reclamaciones a la DGS.

El asesoramiento durante la vigencia del contrato: análisis de las cláusulas del contrato. Contenido y coberturas del contrato. El aumento o disminución de capitales asegurados. Cambios de situación geográfica del objeto o persona asegurada. Extornos y acortamiento temporal del contrato. Actualización de pólizas.

La gestión de cartera: los cambios en las necesidades de aseguramiento. El cobro y actualización de recibos de prima. Las modificaciones típicas en las pólizas. El proceso de liquidación a la compañía.

Atención y fidelización de clientes: simulación de atención y recepción de nuevos clientes. Simulación de

atención y recepción de clientes habituales. Resolución de peticiones de información. Simulación de atención y recepción de clientes problemáticos. Presentación de los derechos fundamentales del cliente.

El asesoramiento durante la vigencia del contrato: resolución de problemas sobre contenido del contrato. Resolución de dudas sobre coberturas. Ejecución de cambios contractuales por modificaciones en los capitales o en la situación de los riesgos. Identificación de situaciones en las que es procedente la emisión de un extorno o una prorrata. Explicación simulada a un cliente de cambios en las condiciones ofrecidas por la compañía.

La gestión de cartera: simulación de entrevista periódica con los clientes para detectar cambios en las necesidades de aseguramiento. Enumeración de situaciones habituales que dan lugar a modificaciones en las pólizas. Comprobación simulada del estado de los cobros de recibos a efectuar. Elaboración de una liquidación de cobros a la compañía.

Módulo 4: control de gestión y red agencial (asociado a la unidad de competencia: controlar y organizar la gestión y la red agencial)

Objetivo general del módulo: aplicar los métodos y técnicas de control de gestión interno de la red agencial para evaluar la acción comercial y la consecución de sus objetivos.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Aplicar los procedimientos de control interno y de evaluación de resultados de la acción comercial.	Definir con precisión el concepto de control de gestión y sus objetivos. Enumerar las ventajas que supone aplicar un sistema de control de gestión. Elaborar un diagrama del proceso de control de gestión en una entidad aseguradora tipo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Mantener una relación fluida y coordinada con la red agencial.</p>	<p>A partir de una hipotética red agencial, determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> La ratio de crecimiento. La ratio de rentabilidad. La ratio de productividad. La ratio de rapidez en el cobro de recibos. La ratio de velocidad de liquidación de siniestros. <p>A partir de informes de gestión diferenciados de varias entidades deducir e interpretar los ratios y la efectividad de sus políticas comerciales.</p> <p>Describir los factores clave en la coordinación y comunicación con la red agencial.</p> <p>Intermediar entre la entidad y los agentes ante situaciones suficientemente caracterizadas.</p> <p>Dirigir reuniones resolutivas y operativas con miembros de la red agencial.</p> <p>Definir y describir el concepto de objetivo comercial y sus sistemas de seguimiento.</p> <p>Calcular, a partir de un cuadro de incentivos, su distribución entre una muestra suficientemente caracterizada de resultados de la red agencial.</p> <p>A partir de una situación hipotética, exponer y presentar al superior los resultados de la red comercial propia.</p>

Conocimientos teórico-prácticos:

El control de gestión: el control de gestión en entidades aseguradoras. El control externo: los procesos de auditoría. Fundamentos del control interno. Métodos de seguimiento y control interno.

Indicadores y ratios de control interno: ratio de crecimiento. Ratio de rentabilidad. Ratio de productividad. Ratio de rapidez en el cobro de recibos. Ratio de pago de siniestros.

La gestión de la red agencial: la coordinación y comunicación con la red agencial. El seguimiento de objetivos comerciales. Sistemas de retribución de incentivos. Animación y motivación de colaboradores.

El control de gestión: interpretación de diversas estadísticas. Identificación de los objetivos de una auditoría.

Simulación de toma de decisiones que den respuesta a la situación reflejada en las estadísticas. Simulación de toma de decisiones que den respuesta a la situación reflejada en una auditoría.

Indicadores y ratios de control interno: obtención de diferentes ratios, en base a los datos facilitados. Análisis de los ratios obtenidos. Simulación de toma de decisiones, para mantener o mejorar los ratios obtenidos.

La gestión de la red agencial: organización simulada de reuniones con la red agencial. Elaboración de hipótesis de funcionamiento de la red agencial, en base a estadísticas. Aplicación simulada de técnicas de dinamización de grupos. Enumeración de diversas formas de retribución. Elaboración de un informe a la dirección de la entidad sobre la situación actual y objetivos de la red agencial.

Módulo 5: ofimática financiera (asociado al perfil profesional)

Objetivo general del módulo: comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Identificar la estructura y componentes físicos y lógicos de un sistema informático.</p> <p>Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización de una aplicación informática de gestión financiera y/o bancaria.</p>	<p>Identificar y caracterizar los elementos del ordenador: unidad de entrada, almacén de información, unidad central de procesos y unidad de salida.</p> <p>Definir y argumentar con precisión los conceptos y elementos de «hardware» y «software» de un sistema informático y describir la relación que mantienen.</p> <p>Distinguir y explicar las clases de memoria principal de un sistema informático.</p> <p>Identificar los tipos de periféricos existentes y definir sus funciones y aplicaciones.</p> <p>Definir y argumentar con precisión los principales tipos de aplicaciones en informática bancaria y financiera.</p> <p>Describir detalladamente la operativa de funcionamiento de las aplicaciones de la terminal.</p> <p>Identificar y manejar las funciones y utilidades de la aplicación de gestión específica.</p> <p>Identificar los comandos e instrucciones básicas para la operativa del sistema en cada una de sus fases.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización del equipo ofimático de una entidad financiera.	<p>Definir detalladamente el concepto de ofimática, sus aplicaciones y funciones.</p> <p>Describir detalladamente la operativa de funcionamiento del trabajo en red en una oficina.</p> <p>Identificar y manejar las funciones y utilidades de equipos periféricos para garantizar diversos tipos de operaciones.</p> <p>Identificar los comandos y aplicar y manejar las instrucciones requeridas para efectuar en la terminal:</p> <p>Petición de saldo y movimientos.</p> <p>Transferencia electrónica de fondos.</p> <p>Abono y cargo en cuenta de recibos, letras y cheques.</p> <p>Cobros y pagos a través de dispensador.</p> <p>Efectuar el cálculo de intereses a través de programas específicos.</p> <p>Confeccionar e imprimir pólizas y contratos utilizando el procesador de textos en red.</p>
Organizar sistemas de almacenamiento de información que permitan su tratamiento convencional e informático.	<p>Enumerar los diferentes tipos de archivos y argumentar sus diferencias.</p> <p>Organizar un sistema de clasificación y archivo a partir de una muestra de expedientes y solicitudes de diversa naturaleza.</p> <p>Aplicar una normativa tipo de vigencia y de confidencialidad a partir de una muestra de documentos.</p>
Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de datos para registrar, consultar y editar datos y archivos de forma correcta.	<p>Registrar datos en una base de soporte informático, utilizando correctamente los comandos necesarios sin cometer errores.</p> <p>Borrar, modificar y reordenar datos y archivos en una base de soporte informático, utilizando correctamente los comandos necesarios sin cometer errores.</p> <p>Efectuar una búsqueda en una base de soporte informático, utilizando correctamente los comandos necesarios sin cometer errores.</p> <p>Realizar copias de seguridad de archivos y ficheros en una base tipo.</p> <p>Imprimir un listado de etiquetas seleccionando los registros de una base tipo.</p>

Conocimientos teórico-prácticos:

El tratamiento de la información en la actividad financiera: informática y tecnologías de la información. Información financiera y sistemas informáticos. Organización de redes y sistemas en entidades financieras.

Los fundamentos del «hardware»: definición, funciones, tipos y elementos del ordenador/terminal. Unidad central de proceso. Memoria principal. Definición, funciones, tipos y aplicaciones de periféricos. Uso de periféricos y terminales financieras.

Los fundamentos del «software»: concepto, elementos y partes del «software». Sistemas operativos y «software» de aplicación. «Software» estándar, aplicaciones específicas y «software» a la medida. El «software» en la actividad financiera.

Ofimática y trabajo en red: redes locales y redes remotas. La telemática (informática y comunicaciones). La transferencia electrónica de fondos.

Cajeros automáticos y dispensadores «de primera generación». Terminales punto de venta y aplicaciones asociadas. Otras innovaciones ofimáticas.

Cooperación interempresarial en servicios financieros: el Mercado de Valores. La compensación. Truncamientos. La cooperación en medios de pago. La cooperación en las transferencias internacionales.

Organización y gestión de archivos: el archivo: concepto y funciones. Clases de archivos. Sistemas de clasificación, registro y archivo. Sistemas de conservación,

acceso, seguridad y confidencialidad de la documentación.

Gestión de bases de datos: estructura y funciones de una base de datos. Tipos de bases de datos. Formatos de bases de datos. Introducción de datos. Procedimientos de uso. Impresión de bases de datos. Procedimientos de protección de datos.

Informática bancaria: uso de sistemas operativos monousuario. Manejo de comandos y teclados. Manejo de equipos periféricos. Prácticas digitales de teclado en informática bancaria. Creación de documentos en informática bancaria. Edición y grabación de documentos. Revisión, modificación e impresión de documentos.

Ofimática y trabajo en red: introducción de datos en redes de teleproceso. Utilización de comandos de hojas de cálculo bancarias. Prácticas de consolidación, recálculo y correcciones. Realización de supuestos administrativos en terminal bancaria. Manejo de terminales telemáticas. Prácticas de transferencia electrónica de fondos. Consulta de datos sobre productos y transacciones a bases de datos remotas. Prácticas de sincronización de uso de cajero automático. Terminales de punto de venta y dispensador automático.

Organización y gestión de archivos: elección de sistemas de clasificación. Organización de archivos históricos. Organización de archivos actuales. Manejo de documentación confidencial.

Gestión de bases de datos: diseño de ficheros y máscaras. Introducción de datos. Borrado, modificación y ordenación de datos. Ordenación de registros, búsqueda y listados. Realización de informes y cartas.

Módulo 6: seguridad y salud laboral (asociado al perfil profesional)

Objetivo general del módulo: prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.	Prevenir la aparición de siniestros verificando la inexistencia de fuentes potenciales de los mismos. Identificar los lugares y equipos de trabajo con anomalías, disfuncionamientos y riesgos para la protección y seguridad de las personas. Comunicar de forma clara y concisa las anomalías observadas a los responsables y/o superiores jerárquicos. Prevenir los accidentes observando el mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de su actividad.
Reconocer y analizar los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros con objeto de garantizar su adecuado mantenimiento y potencial utilización.	Clasificar siniestros en función de: naturaleza, importancia y características. Identificar los materiales de prevención o actuación ante siniestros: extintores, sistemas de alarma, mangueras. Reconocer el emplazamiento de los materiales o instalaciones de prevención, comprobando su adecuada situación. Identificar y analizar las anomalías o disfuncionamientos en los sistemas de prevención, tomando, en su caso, las oportunas medidas correctoras. Informar a los superiores jerárquicos y/o a los servicios técnicos las anomalías observadas en los dispositivos de alarma o prevención. Recibir y comprender las informaciones dadas por los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia. Transmitir las informaciones recibidas de los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia en la mayor brevedad posible.
Identificar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.	Analizar la importancia del siniestro en base a: tipo, grado y naturaleza del mismo. Identificar ordenada y cronológicamente el procedimiento de actuación en caso de siniestros con: evacuación, fuegos, inundaciones. Proponer actuaciones inmediatas e identificar las secuencias de medidas sanitarias básicas de primeros auxilios, que deben ser aplicadas en los accidentes más comunes de un establecimiento.
Identificar las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.	Identificar y evaluar las distintas zonas de riesgo higiénico-sanitario en función de la caracterización y diferencias técnicas del establecimiento. Identificar los fenómenos de degradación y definir sistemas de protección. Analizar y evaluar las condiciones técnico-ambientales del aire, luminosidad y condiciones acústicas.

Contenidos teórico-prácticos:

La salud y la seguridad laboral como factores de calidad de vida en el trabajo: los conceptos de seguridad, salud e higiene en el trabajo. Normativa, agentes e instituciones implicados. Mutuas de accidentes de trabajo y seguros sanitarios.

La prevención de riesgos: concepto y factores de riesgo. Los riesgos especiales. Medidas de prevención y protección. Evaluación y minimización de riesgos.

Los siniestros y robos: clases y causas de siniestros. Sistemas de detección y alarma. Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios y materiales. Medidas de emergencia y protección ante robos. Primeros auxilios.

Higiene y calidad de ambiente: concepto y objetivos de higiene. Parámetros de influencia en las condiciones higiénicas. Factores técnicos de ambiente: ventilación, climatización, iluminación.

Optimización ergonómica de equipos de trabajo.

La salud y la seguridad laboral como factores de calidad de vida en el trabajo: resolución de casos aplicando normativa y legislación sobre salud y seguridad laboral.

La prevención de riesgos: supuestos de identificación de riesgos para la salud y la seguridad. Prácticas de

prevención y protección ante diversos tipos de riesgos. Supuestos de evaluación y minimización de riesgos. Elaboración de una estrategia básica en prevención.

Los siniestros y robos: simulaciones prácticas ante casos diversos de siniestros. Manejo y uso de sistemas de detección y alarma. Manejo y uso de sistemas de extinción de incendios. Prácticas elementales de primeros auxilios.

Higiene y calidad de ambiente: supuestos de análisis de condiciones ambientales de trabajo. Evaluación de factores técnicos de ambiente: ventilación, climatización, iluminación.

Propuestas prácticas de optimización ergonómica de equipos de trabajo.

3. Requisitos personales**a) Requisitos del profesorado:**

1.º Nivel académico: titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

2.º Experiencia profesional: tres años de experiencia en la ocupación.

3.º Nivel pedagógico: formación metodológica en formación de formadores o experiencia docente.

b) Requisitos de acceso del alumnado:

1.º Nivel académico o de conocimientos generales: Bachillerato, o bien FP1 o una cualificación de base equivalente.

2.º Experiencia profesional: es necesario conocer las técnicas contables y conviene poseer una cultura de base en materia financiera. Si no existen estas bases mínimas, pero se cuenta con un colectivo de alumnos de cualificación homogénea, se deberían introducir adaptaciones curriculares en el curso para facilitar su aprovechamiento.

3.º Condiciones físicas: ausencia o superación de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

4. Requisitos materiales

a) Instalaciones:

Aula de clases teóricas y para prácticas: superficie: dos metros cuadrados por alumno. Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

El aula será utilizada indistintamente tanto para prácticas como para teoría.

Otras instalaciones: se recomienda que se haga uso de espacios abiertos de formación, como, por ejemplo, visitas de contenido didáctico a las instalaciones donde se encuentran los mercados financieros y los principales agentes que operan en los mismos (Bolsa, bancos, cajas de ahorros, departamentos financieros de empresa, etc.).

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

b) Equipo y maquinaria:

Un ordenador por cada dos personas, en su caso en red.

Una impresora de alta resolución y una en color.

Un módem-fax y un fax.

Una dotación «multimedia» para uno de los ordenadores.

Una fotocopiadora.

Un archivador y un armario de baldas vistas.

Un archivador de disquetes y uno de discos ópticos.

Un teléfono.

c) Herramientas y utillaje:

Sistema informático de seguros, parte del cual puede estar instalado en un ordenador central de la compañía.

Sistema operativo standard para PC (MS-DOS, Windows, OS/4), con paquete integrado de programas y aplicaciones estándar de tratamiento de textos, hoja de cálculo y gráficos y base de datos.

Agenda manual y/o electrónica.

Calculadora.

Manual de tasación y de tarificación.

Manual de normativa de contratación.

Impresos propios y de la compañía.

d) Material de consumo:

Soporte de registro de entrada y salida documental.

Soporte de archivo manual (archivadores, ficheros).

Soporte de archivo electrónico (disquetes, fichas microfilm, discos ópticos, magnéticos, cd's).

Objetos de escritorio (lápices, bolígrafos, gomas, rotuladores, fechador, sellos, típex).

Grapadoras, clips, desgrapador.

Material fungible de oficina (sobres, cartas, impresos, folios, carpetas, recibos, fichas).

22397 REAL DECRETO 2029/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de gestor comercial de servicios financieros.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En substancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de gestor comercial de servicios financieros, perteneciente a la familia profesional de Seguros y Finanzas y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2, del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe de las Comunidades Autónomas que han recibido el traspaso de la gestión de la formación profesional ocupacional y del Consejo General de la Formación Profesional, a propuesta del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales,